www.frc.ch

N° 2 – octobre 2007 – 6 francs – 4 euros

FRC MAGAZINE

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS

INDÉPENDANT ET SANS PUBLICITÉ

FRANCE – SUISSE

Où faire ses courses le moins cher?

Dix supermarchés comparés: 680 prix passés au crible.

ENQUÊTE EXCLUSIVE

Dix-neuf pharmacies sur vingt n'ont pas réagi à l'achat de deux médicaments incompatibles!

N'importe quoi!

Pardonnez mon ton excédé. Mais j'ai toujours cru que, dans les pharmacies, le service et la compétence étaient de rigueur. Je croyais naïvement qu'une ordonnance était contrôlée, vérifiée, auscultée, et qu'un pharmacien n'était pas qu'un simple vendeur. Si, comme moi, vous imaginiez que le personnel de ces officines était là pour vous conseiller et vous guider dans la jungle des petits et des grands bobos, détrompez-vous, c'est plutôt rare!

Notre dossier sur les pharmacies fait froid dans le dos. Nous en avons testé vingt dans toute la Suisse romande. Une seule a été capable, d'entrée de jeu, de nous mettre en garde contre la prise simultanée des deux médicaments que nous avons achetés.

Au-delà des résultats inquiétants que vous pourrez découvrir en page 6, il y a le malaise de toute une profession. Légalement, les pharmacies sont considérées comme un banal commerce de détail, et absolument personne n'a le mandat de contrôler la qualité de leur service. Ajoutez à cela la concurrence économique de discounters qui vendent des parfums, des poussettes, des gadgets et, au passage, quelques médicaments... il n'en faut pas plus pour que, derrière les comptoirs, ce soit la débandade.

Aussi incroyable que cela paraisse, il n'existe aucun règlement qui précise qu'un(e) pharmacien(e) doit contrôler personnellement les ordonnances. Il n'existe aucune norme de sécurité qui stipule le quota d'assistant(e)s maximal par pharmacien. Il n'existe même pas une obligation de formation continue pour le personnel.

Les pharmacies consciencieux, ceux qui partagent encore un savoir-faire et une vraie culture d'entreprise axée sur le service de qualité, savent pertinemment qu'il y a urgence et tentent de s'organiser, parfois en ordre dispersé. PharmaSuisse, la Société suisse des pharmaciens, pousse ses membres à adhérer à son label de qualité, mais ne peut les y contraindre. La société vaudoise veut lancer son propre standard obligeant les praticiens à être présents face à la clientèle pour dispenser leurs conseils.

Si nous ne voulons pas que nos pharmacies ressemblent bientôt aux dispensaires américains cachés au fond d'un couloir de supermarché, il faut réagir, et vite! Il en va de notre santé.

Bonne lecture!

Jean-A. Luque

SOMMAIRE

3 Cuisine fantôme
4 Coups de chapeau
5 Bonnets d'âne

DOSSIER
10 France-Suisse: quel pays est le meilleur marché?
12 Comparatif romand: Migros et Coop à la ramasse

PRATIQUE
16 Quand avez-vous changé vos draps la dernière fois?
17 Tout savoir sur les garanties

ENQUÊTE
6 Où sont passés les vrais pharmaciens?
8 «Discount et santé ne font pas bon ménage»

TESTS
18 Oreillettes et casques Bluetooth au banc d'essai
25 Ils ont testé pour nous

HUMEUR
22 La lettre de Claude-Inga Barbey

ÉCOLOGIE
23 Laver sans phosphates

ALIMENTATION
24 Faut-il acheter des produits de montagne?

FRC POLITIQUE
26 Menace sur l'étiquetage des allergènes
26 Produits dangereux: la Suisse à la traîne

SOCIÉTÉ
29 Gare au cercle de dons!
30 All in One Travel pète les plombs
31 Fer à repasser: attention au mode d'emploi mal traduit

IMPRESSUM

ÉDITEUR
Fédération romande des consommateurs

PRÉSIDENTE
Monika Dusong

RÉDACTEUR EN CHEF
Jean-A. Luque

RESPONSABLE TECHNIQUE
Mélanie Dousset

RÉDACTION
Aline Clerc
agriculture, environnement
Nadine Frossard
juriste permanence
Huma Khamis
sciences, tests
Véronique Matthey, droit
Valérie Muster
conseil permanence
Nadia Thiongane
économie

ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO
Fabien Albiez
Claude-Inga Barbey
Raymond Burki
Delphine Centlivres
Séverine Chédel
Joelle Isler
François Maret

PHOTO
ARC/Jean-Bernard Sieber

CONCEPTION GRAPHIQUE
Martin Nieva
atelier.graphique@pwnet.ch

COTISATION-ABONNEMENT
50 fr. par an (10 numéros), 2 ans 90 fr. (20 numéros)
étranger 70 fr. (10 numéros)
Abo de soutien à la FRC 80 fr. (2 ans 140 fr.)
CCP: FRC Lausanne 10-21314-6

ADRESSE RÉDACTION
www.frc.ch, info@frc.ch
cp 6151, rue de Genève 7, 1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91

COPYRIGHT
Tous droits réservés. Aucun article de ce journal ne peut être reproduit ni diffusé sans autorisation expresse de la FRC ou du rédacteur en chef. L'utilisation des tests à des fins publicitaires est interdite.

BONUS WEB
Accès à www:frc.ch
mot de passe : **panier**
valable du 25 septembre au 30 octobre

IMPRESSION
PCL, Lausanne, sur papier TCF, 35 000 exemplaires

La cuisine n'a jamais trouvé la Suisse

ARC/Jean-Bernard Sieber

MARY RITCHIE regrette de s'être engagée trop vite au Comptoir Suisse.

Dix mois d'attente avant que le commerçant ne rembourse 5000 euros d'acompte!

«Lors du Comptoir Suisse, en 2006, nous avons commandé une cuisine clés en mains à la société Sàrl Carré Sagne, dont le siège se trouve en France. Un premier acompte de 5000 euros devait être encaissé un mois plus tard, après la visite technique lors de laquelle nous devions choisir les faces des meubles, les poignées et le granit. Ce montant devait couvrir la moitié du granit et les premiers frais de construction de notre nouvelle cuisine. Or cette somme a bien été débitée un mois après la commande, mais la visite technique n'avait toujours pas eu lieu!
» Nous avons eu toutes les peines du monde à essayer d'obtenir la réalisation de notre cuisine, mais personne ne donnait suite à nos demandes... et nos choix n'étaient toujours pas arrêtés, faute d'avoir pu voir les échantillons! Rien n'était prêt le 18 novembre, alors que nous devions poser notre cuisine le 15 décembre… Las, nous avons fait appel à la FRC.»

Un litige? Un problème?
Si vous êtes membre de la FRC, Nadine Frossard, responsable de la Permanence FRC juridique, vient à votre secours.
0848 575 105 (tarif normal)

C'est en novembre 2006 que les époux Mary et Andrew Ritchie nous ont contactés afin de nous confier la défense de leurs intérêts. Ils étaient dépités devant le peu de sérieux montré par la société Carré Sagne, qui leur avait vendu une cuisine lors du Comptoir Suisse deux mois plus tôt.

Les époux Ritchie avaient été séduits par les produits proposés par cette société et les garanties que la cuisine serait livrée clés en main. En principe, ils devaient juste se débarrasser de l'ancienne cuisine et refaire le sol, puis Carré Sagne s'occupait de tout: installation de la nouvelle cuisine et de l'électroménager, électricité, plomberie, pose du plan de travail en granit. De plus, une visite technique était agendée pour la semaine suivant la fin du Comptoir, qui devait leur permettre de choisir sur échantillons (et non sur photos) les faces des portes, les couleurs, les poignées et le granit.

Promesses, promesses…

Rien de tout cela n'a été réalisé, et les époux Ritchie ont eu beau multiplier les démarches pour tenter d'obtenir satisfaction, rien n'y fit. La FRC est donc intervenue en vue de résilier le contrat. En effet, le droit français permet au consommateur de résilier le contrat dans les soixante jours ouvrés depuis la date de livraison prévue si l'objet commandé n'a pas été livré. La FRC exigeait également le remboursement des 5000 € d'acompte. Carré Sagne n'a même pas daigné réagir…

Une seconde lettre recommandée a donc été adressée à cette société, assortie cette fois de la menace d'actions juridiques à son encontre, tous frais à sa charge. Le recommandé a été posté le 28 juin 2007, et, le 2 juillet, un fax nous parvenait de Carré Sagne, qui confirmait l'émission d'un chèque de 5000 € à l'ordre des époux Ritchie. Ces derniers, étonnés mais ravis, ont reçu le chèque le 9 juillet et l'ont encaissé immédiatement via leur banque.

Fausses économies

Acheter à l'étranger ou auprès d'une entreprise installée de l'autre côté de la frontière est souvent synonyme de complications. Les règles et les lois sont différentes, l'éloignement ne facilite pas les contacts et, en cas de problèmes, les déplacements et les délais peuvent être aussi onéreux que fastidieux. En outre, si les prix peuvent être inférieurs à ceux que l'on trouve en Suisse, ce n'est pas toujours un gage d'économies… Mieux vaut donc prendre le temps de comparer avant de s'engager et bien se renseigner sur la société avec laquelle on conclut le contrat. Le moins cher n'est pas toujours le meilleur marché.

A la succursale **Optic 2000**, à Delémont, qui n'hésite pas à redresser et ajuster des lunettes (achetées chez la concurrence) avec le sourire et en offrant le service.

A la **Vaudoise Assurance,** qui rembourse 451 fr. de facture de carrosserie à un client qui a oublié d'envoyer la facture pendant une année et demie et a même résilié son contrat d'assurances entre-temps.

A la maison **Schuler Vins, de Seewen** (SZ), qui salue ses vieux clients qui «démissionnent» par une lettre fort aimable et offre au passage une excellente bouteille.

A la société **Fotolabo**, de Montpreveyres (VD), qui, pour s'excuser de ne pas avoir pu reproduire 180 photos à cause d'un défaut technique, offre tous les tirages d'une valeur de 125 fr. quand le client renvoie sa commande.

A l'entreprise jurassienne **La Girolle**, qui envoie gracieusement deux poignées de son appareil quand un client se renseigne juste pour savoir si on peut racheter la pièce en question, qui est cassée.

-56%

Les tarifs de roaming (dans les pays européens) dès le 22 septembre chez Swisscom. Sunrise et Tele2 suivent.

Jouets et cadeaux
Achetez avant Noël!

Apportez votre soutien et luttez vous aussi contre les conditions de fabrication des jouets en Chine. En répartissant vos achats de cadeaux au cours de l'automne, vous contribuerez à limiter les politiques de flux tendus, responsables en grande partie des cadences infernales dans les usines chinoises. Autre avantage non négligeable: vous épargnerez aussi vos nerfs en évitant les grandes foules dans les magasins quelques jours avant Noël…

-5%

La baisse des primes d'assurance auto sur les nouveaux contrats ces trois dernières années (Comparis).

Démarchage:
bonne nouvelle

Cela bouge en matière de démarchage et de changement de présélection; en effet, après l'introduction de nouvelles dispositions en matière de démarchage téléphonique, une autre bonne nouvelle va dans le sens de notre action. Sunrise renonce en effet, à partir de fin septembre, à la vente directe porte à porte. Attention toutefois, la prospection de nouveaux clients continuera à se faire par téléphone et par des actions promotionnelles devant des centres commerciaux.

Lidl débarque en Suisse

La chaîne allemande de magasins à bas prix Lidl ouvrira de 15 à 20 premiers magasins en Suisse à partir d'octobre. Après une phase d'observation de quatre ou cinq mois, Lidl prévoit d'ouvrir une vingtaine d'autres magasins d'une surface de 800 à 1407 m^2, pour arriver à une cinquantaine d'enseignes fin 2009.
Son concurrent et compatriote Aldi, présent depuis plus de deux ans en Suisse, a déjà ouvert 31 enseignes. D'ici à la fin de l'année, le pionnier européen du discount devrait compter 50 points de vente en Suisse.

Victoire pour la FRC et pour les consommateurs

En date du 10 juillet 2007, la Commission suisse pour la loyauté a accepté la plainte déposée par la FRC contre une publicité jugée déloyale. Résultat, la publicité pour le produit amincissant **Bioline Formule Turbo Dynamique** ne peut plus paraître sous sa forme actuelle.
Cette publicité promettait une réduction de poids sans régime et présentait des photographies d'une personne avant et après non règlementaires, la dame n'étant pas habillée de la même manière.
Il faut savoir que cette commission a édicté des règles qui tiennent compte de la législation et de la jurisprudence suisse. Or, en l'espèce, la règle 5.7 n'a pas été respectée par Posthorn Versand, qui stipule, à son alinéa 3, que toute prétention à une diminution de poids durable sans un contrôle simultané de l'alimentation est proscrite. Son alinéa 4 indique, quant à lui, que la personne photographiée avant et après le traitement doit l'être dans la même position, dans des conditions identiques d'éclairage, etc.

FRC

Il n'est pas inutile de rappeler que tout un chacun peut déposer une plainte auprès de cette commission s'il juge une publicité mensongère. Un formulaire est à disposition sur le lien suivant:
http://www.lauterkeit.ch/beschwerdF.htm

3 fr. 50

Le prix record du simple verre de sirop pour enfants au Café du Bourg de Four, à Genève. Qui dit mieux?

+20 à 30%

La hausse du prix des pâtes redoutée en raison du prix du blé.

DR

Chupa Chups? Non, merci!

Vraiment pas malin. Les paquets de mini-Chupa Chups ont la couleur d'un paquet de clopes, l'aspect d'un paquet de clopes, l'ouverture d'un paquet de clopes… Heureusement qu'ils n'ont pas encore l'arôme nicotine. Quand on est le leader mondial de la sucette (produit destiné principalement aux enfants), qu'on en vend plus de quatre milliards par année, il est inadmissible de jouer avec le feu en évoquant des similitudes avec le tabac. Non, ce n'est pas cool de tirer sur une cigarette; bientôt cela ne le sera pas non plus sur une Chupa Chups.

Nouvelles redevances TV
Internautes bientôt à la caisse

Plus moyen d'échapper à Billag! En effet, l'Office fédéral des télécommunications (OFCOM) a décidé de soumettre à la redevance TV toutes les personnes (et les entreprises aussi) dont l'ordinateur possède une connexion large bande (ADSL, câble…). Une décision dans ce sens a été notifiée aux associations de consommateurs helvétiques fin août. En principe, cette nouvelle redevance entrera en vigueur dès 2008.
L'obligation d'annoncer et de payer la redevance de réception de programmes de radio ou de télévision concerne désormais tous les appareils multifonctionnels. MP3, téléphones mobiles et ordinateurs étaient déjà soumis à la redevance radio. C'est au tour maintenant des ordinateurs connectés à l'ADSL et au câble d'y être soumis pour la télévision. Peu importe que l'utilisateur soit équipé de logiciels, comme Zatoo, permettant de regarder les programmes des chaînes TV ou qu'il se branche ou non sur la RSR ou la TSR. L'OFCOM estime que l'ordinateur avec connexion à haut débit offre une diversité de programmes et une qualité de réception suffisantes pour justifier le paiement de la redevance.

Doutes à l'OFCOM

La FRC s'est immédiatement opposée à cette décision. Elle déplore notamment le fait qu'aucune exception n'ait été prévue et considère que la qualité de l'image TV via le Net est encore trop mauvaise. Elle l'a fait savoir par écrit à l'OFCOM. Une réaction qui, visiblement, a semé le doute et a retardé l'annonce officielle de cette nouvelle application de la redevance. Jusqu'à quand?

J.-A. L.

ABC/Jean-Bernard Sieber

SEPT POUR CENT des ménages suisses ne paient pas la redevance TV. Ceux qui possèdent une connexion Internet ADSL ou câble ne pourront plus y échapper.

Au magasin d'ameublement **Interio**, qui se trompe en imprimant des bons offrant 1600 fr. de rabais sur tout achat à partir de 200 fr. Et qui, bien sûr, ne peut pas tenir parole.

Aux **CFF** et à leurs règlements très «fonctionnaire fédéral», qui, une fois le contrat signé pour un abonnement général payable par mensualités, ne sont pas capables de faire preuve de souplesse en changeant le mode de versement.

A la société **Weetabix**, qui commercialise un Muesli Alpen Swiss Style sur fond abusif de Cervin et de paysage helvétique, alors que son produit est… *made in England*.

FRC

A la société **Helvetisches Münzkontor**, de Kreuzlingen (TG), qui fait miroiter une collection de pièces finlandaises au prix préférentiel de 10 fr. si l'acheteur répond à un questionnaire bidon et facture ensuite son colis 54 fr. 95.

Où sont passés les pharmaciens?

La FRC a testé vingt officines romandes. A une exception près, aucune n'a détecté une interaction fâcheuse entre deux médicaments. Inquiétant.

Aïe! Rien de sorcier ni de savant dans le test auquel la FRC a soumis 20 pharmacies de Suisse romande: se faire délivrer un antibiotique sur ordonnance et acheter en même temps une boîte de comprimés contre les brûlures d'estomac. Et pourtant: seul un professionnel a eu le réflexe d'avertir notre enquêtrice qu'elle s'exposait à une interaction médicamenteuse fâcheuse si elle ne laissait pas au moins deux heures d'écart entre le remède prescrit par le médecin et les pastilles Rennie qu'elle venait de se procurer simultanément en libre accès.

Réponses décevantes

Mais ce n'est pas tout. Cette enquête avait aussi pour but de vérifier toutes les prestations qu'un client est en droit d'attendre lorsqu'il s'acquitte des taxes exigées par ces professionnels de la santé: forfaits de «validation» des médicaments et de «traitement», des sommes qui font respectivement grossir la facture de 4 fr. 30 et de 3 fr. 25. Elles sont prises en charge par les caisses maladie.

Ce test a été réalisé entre le 31 août et le 7 septembre 2007 dans 20 pharmacies de Suisse romande. Tous les antibiotiques seront offerts à Pharmaciens sans frontières.

Les officines ont toutes été testées selon les mêmes critères: ordonnance vérifiée par le pharmacien, proposition d'un générique, rappel de la posologie et mention que le traitement devait être pris jusqu'au bout. Une fois la prescription obtenue, notre enquêtrice achetait encore une boîte de Rennie et attendait la réaction du personnel. Si ce dernier ne faisait aucune mise en garde spontanée – ce qui a été le cas dans 19 des 20 pharmacies visitées –, elle demandait alors conseil.

Les réponses ont été souvent tout aussi décevantes, allant de «vous pouvez prendre les deux ensemble» à «faites attention de ne pas vous exposer au soleil», sans aucune allusion à l'interaction médicamenteuse. La moitié des personnes qui se trouvaient derrière le comptoir n'ont pas été capables de mentionner qu'il fallait laisser deux heures d'écart entre la prise de l'antibiotique et celle de Rennie.

Pas besoin pourtant d'aller chercher ce renseignement très loin. Il aurait suffi aux pharmaciens ou à leurs assistantes d'attirer l'attention de notre cliente sur la notice d'emballage des pastilles à sucer: l'effet des tétracyclines (antibiotiques) peut être influencé par l'ingestion simultanée de Rennie, dont les principes actifs sont le carbonate de calcium et le carbonate de magnésium, qui neutralisent l'acidité gastrique.

Un intervalle de deux heures doit donc être respecté entre les deux produits. →

✓ Oui ✗ Non	PHARMACIE INTERNATIONALE (QMS)	SUN STORE	PHARMACIE 24	PHARMACIE FREY	PHARMACIE DU CAMUS (QMS)	AMAVITA	PHARMACIE DES FRANCHES-MONTAGNES (QMS)
ADRESSE	Pl. Saint-François 6 Lausanne	Centre commercial des Moulins Lutry	Av. de Montchoisi 3 Lausanne	Grand-Rue 12 Romont	Rue du Camus 2 Estavayer-le-Lac	Av. du Casino 38 Montreux	Pl. du 23 Juin 2 Saignelégier
RÉFLEXE SUR L'INTERACTION (15%)	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
MISE EN GARDE (25%)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
VISA DU PHARMACIEN (20%)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RAPPEL DE LA POSOLOGIE (10%)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
INSISTE POUR FINIR TRAITEMENT (10%)	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
OUVERTURE DE DOSSIER (10%)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GÉNÉRIQUE PROPOSÉ (10%)	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓
PRIX DE L'ANTIBIOTIQUE	9.75	8.85	9.10	9.70	8.75	8.50	9.70
VALIDATION MÉDICAMENT	4.30	0.–	4.30	4.30	4.30	4.30	4.–
VALIDATION TRAITEMENT	0.–	0.–	3.25	3.25	0.–	3.25	3.25
FACTURE TOTALE [1]	14.05	8.85	16.65	17.25	13.05	16.05	17.25
APPRÉCIATION GLOBALE	90%	75%	75%	75%	65%	65%	65%

[1] La facture ne prend pas en compte le prix du Rennie.

ARC/Jean-Bernard Sieber

EXCEPTION La Pharmacie internationale, à Lausanne, sort du lot. Elle est la seule à avoir spontanément mis en garde la cliente sur les risques liés à l'absorption simultanée d'un antibiotique et de pastilles contre les brûlures d'estomac.

COOP VITALITY	PHAR-MACIE MAGNIN	AMAVITA	PHAR-MACIE MUNIER	PHAR-MACIE DES ALPES	PHAR-MACIE DU CENTRE	PHAR-MACIE RIAT-GARE	SUN STORE	PHAR-MACIE CINA	AMAVITA (QMS)	PHAR-MACIE LAUBER (QMS)	CAPITOLE CENTRALE	SUN STORE
Centre de la Maladière Neuchâtel	Av. de la Gare 20 Sion	Espacité 5 La-Chaux-de-Fonds	Grandes-Communes 27 Onex	Rue des Alpes 17 Genève	Pl. du Centre 3 Aigle	Av. de la Gare 46 Delémont	Gare CFF Aéroport Genève	Rue du Bourg 15 Sierre	Bd C.-Vogt 35 Genève	Av. de la Gare 7 Martigny	Rue de Romont 2 Fribourg	Bahnhof-strasse 16 Bienne
✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗
✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗
✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗
✓	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗
✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
9.50	8.85	9.50	9.75	8.85	9.75	9.75	8.75	9.75	8.70	9.75	8.70	8.70
4.30	4.30	4.30	4.30	4.30	4.30	4.30	0.–	0.–	4.30	4.30	0.–	0.–
3.25	3.25	3.25	3.25	3.25	0.–	0.–	0.–	0.–	0.–	0.–	0.–	0.–
17.05	**16.40**	**17.05**	**17.30**	**16.40**	**14.05**	**14.05**	**8.75**	**9.75**	**13.–**	**14.05**	**8.70**	**8.70**
60%	**55%**	**55%**	**55%**	**50%**	**30%**	**30%**	**25%**	**20%**	**20%**	**20%**	**10%**	**0%**

Or l'antibiotique choisi pour ce test était justement une tétracycline, la Vibramycine, une substance utilisée pour traiter les infections, et cette précaution est également mentionnée dans sa notice d'utilisation.

La posologie laisse à désirer

De toutes les officines testées, une seule s'en sort avec mention: la Pharmacie internationale (Golaz Chemist), à Lausanne. Dans ce cas, l'attention nécessaire pour empêcher une mauvaise interaction et la discussion autour de la posologie n'ont pas manqué. Et malheureusement, même ceux qui ont pris la peine de s'assurer que la cliente avait compris comment prendre le médicament n'ont pas donné le mode d'emploi précis pour l'antibiotique prescrit.

C'est en effet avec l'information de prendre un comprimé d'antibiotique par jour que l'enquêtrice est ressortie des pharmacies, quand le personnel a bien voulu s'enquérir de ses connaissances… En présentant une ordonnance de Vibramycine sans posologie, notre cliente aurait au moins dû s'entendre rappeler ce qui figure sur la notice d'utilisation: «Sauf prescription contraire du médecin, la posologie usuelle est la suivante: le premier jour, 200 mg (2 comprimés à 100 mg) en une seule prise. Les jours suivants, 100 mg par jour.»

Le voyage dans l'univers des pharmacies romandes réservait encore bien d'autres surprises. Dans deux des trois points de vente valaisans visités, deux enseignes genevoises, ainsi qu'une autre au centre-ville de Fribourg et une dans le Chablais vaudois, les employés ne portaient pas de badge. Impossible de

PRUDENCE Rennie absorbé en même temps que notre antibiotique

DR

MARCEL MESNIL, secrétaire général de la Société suisse des pharmaciens, pharmaSuisse, réfléchit aux moyens de mieux protéger les patients.

«Discount et santé ne

Etes-vous alarmé par le résultat de notre enquête?

Par certaines observations, franchement, oui. Votre test ne fournit certes que 20 instantanés, mais il est intéressant par sa particularité: il contrôle si l'équipe de pharmacie réagit en cas de problème entre un médicament prescrit par un médecin et un autre délivré sans ordonnance. Les systèmes de contrôle éprouvés des pharmacies pour détecter un problème au sein de l'ordonnance, ou entre l'ordonnance et le dossier du patient, sont ainsi contournés: tout dépendra uniquement de la compétence et du réflexe du professionnel qui vous a servi!
Votre test confirme mon sentiment que l'obsession du prix et des économies dans notre pays, qui ne dispose d'aucune loi sur les pharmacies, nous dirige vers un Far West du commerce des médicaments. On vous propose certes des génériques meilleur marché ou des rabais, mais les grands perdants sont l'éthique et la qualité du service.
Il y a tout de même de très bons points à décerner à la plupart des pharmaciens qui ont ouvert un dossier à votre nom, ainsi que pour la moitié d'entre eux qui ont recommandé un générique. On voit d'ailleurs une forte évolution par rapport à la dernière enquête de la FRC. Autre remarque: la pharmacie qui a le mieux réagi est porteuse de notre label de qualité QMS. Notre combat incessant pour la qualité est donc juste.

Pourquoi est-ce si important que le pharmacien ouvre systématiquement un dossier?

Afin d'assurer la sécurité des usagers. On peut retrouver ce qui a été remis au patient et lui téléphoner si le fabricant découvre soudain un problème de qualité à son médicament. Le dossier se fait assez systématiquement depuis l'introduction de rémunérations séparées du prix des médicaments: la validation des médicaments et des traitements. En disposant des coordonnées de ses clients fidèles dans son système de gestion, chaque fois qu'il vérifie une ordonnance, le pharmacien peut ainsi connaître leur historique médicamenteux, le contexte dans lequel ils sont traités, et leur éviter des problèmes de contre-indications ou de prises simultanées malheureuses, par exemple. Sinon, impossible de bien conseiller.

Mais il est arrivé que la taxe de validation soit également perçue alors que le pharmacien n'avait pas vérifié l'ordonnance…

C'est incorrect pour une prestation facturée à charge de l'assurance obli-

FRC

diminue l'efficacité de ce dernier.

savoir qui est le ou la pharmacienne. Et dans six officines, aucun pharmacien n'a vérifié l'ordonnance médicale de Vibramycine. A noter encore qu'un quart des pharmacies testées n'ont pas ouvert de dossier au nom de notre cliente, alors que les plus consciencieuses d'entre elles ont exigé ses coordonnées complètes avant de la laisser partir avec son médicament autorisé uniquement sur prescription…

Erreur de dossier

Plus inquiétant encore: l'antibiotique a même été délivré au nom d'une autre patiente dans une officine valaisanne. C'est seulement quand notre cliente a rendu l'assistante attentive au fait qu'elle n'avait pas de feuille d'assurée ni de dossier sur place que cette dernière a réalisé sa bourde. Le patronyme ne prêtait pourtant guère à confusion, avec à peine deux lettres semblables…

Quant aux points de vente affichant le sigle QMS, label de qualité délivré par la Société suisse des pharmaciens, un sur cinq seulement a brillé par ses services, en l'occurrence la Pharmacie internationale, à Lausanne. Si cette distinction ne semble pas encore constituer une garantie systématique d'excellence, l'effort est digne d'intérêt, surtout dans le contexte actuel de surcommercialisation et de banalisation du médicament.

Joelle Isler

CONSO MALIN

- **Soyez fidèle à une pharmacie, afin que le personnel connaisse l'historique de votre santé et vous conseille au mieux.**
- **N'hésitez pas à poser toutes les questions qui vous tracassent.**
- **Demandez un générique si le pharmacien ne vous le propose pas spontanément.**
- **Attention à l'automédication: consultez votre médecin et votre pharmacien plutôt que de risquer une interaction nuisible à votre santé.**

font pas bon ménage»

gatoire des soins, mais peu de lois cantonales l'obligent à viser personnellement la prescription. Idem pour le port de la blouse ou d'un badge.

Les règlements, s'ils existent, incombent aux cantons. Les pharmaciens cantonaux, chargés de contrôler les officines, ont pour mission d'inspecter les infrastructures et ce qui touche à la fabrication de médicaments, mais pas de tester la qualité du service. En revanche, les pharmacies porteuses du label QMS-Pharmacie ont librement choisi d'adopter un système de qualité complet et acceptent de faire tester régulièrement leurs prestations.

Et si une erreur survient, liée à la non-intervention du pharmacien?

S'il y a le moindre problème par la suite, c'est le pharmacien qui en est tenu responsable. Il le sait bien. Maintenant, s'il a une confiance aveugle en son personnel, espérons que ses employés sont bien formés et connaissent leurs limites. La formation d'assistante est actuellement en révision, mais il n'y a toujours aucune obligation de formation continue. Là aussi, nous ne délivrons le label QMS qu'aux officines dont l'ensemble du personnel réactualise régulièrement ses connaissances.

Quant aux études de pharmacie, elles évoluent également pour coller davantage aux attentes actuelles de la société. Jusque dans les années 1980, notre formation était surtout centrée sur la fabrication et non pas l'utilisation des médicaments. Cela nous a conduits à offrir une formation postgraduée de «spécialiste FPH en pharmacie d'officine» pour compléter le savoir des professionnels.

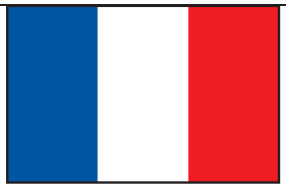
N'est-ce pas la mort de l'apothicaire lorsqu'une pharmacie traditionnelle n'offre pas de meilleures prestations qu'une officine qui délivre les médicaments sans taxes?

Le point fort des pharmacies traditionnelles est le contact humain avec une clientèle bien connue. Un test comme celui-ci est toujours fait par un client «de passage», qui passe forcément à côté des qualités de son pharmacien de confiance. Mais voilà, l'ensemble de la pharmacie en Suisse est classée comme «commerce de détail», ce qui est scandaleux. Le métier est pourtant une des cinq professions médicales universitaires officiellement reconnues par la loi fédérale, mais ni l'officine elle-même ni l'exercice de la profession en officine ne sont définis au plan suisse. Les cantons sont libres.

La seule contrainte qui s'applique partout, c'est la présence d'un pharmacien titulaire dans l'officine. Mais combien d'assistantes en pharmacie peuvent être valablement supervisées par un pharmacien et quelle surface commerciale peut être occupée par autre chose que des médicaments, c'est égal! Ce complet laisser-aller légal permet à d'habiles commerçants d'engager un pharmacien comme prête-nom, et rend toujours plus rares ceux qui comprennent la profession en premier lieu comme un service public compétent et accessible à tous.

Heureusement qu'il y a encore la FRC pour se soucier de la qualité et pas seulement du prix! Quant aux discounters de la branche, je pense qu'ils ne font pas du tout bon ménage avec la santé, et c'est visible dans votre test.

Propos recueillis par Joelle Isler



Match des caddies: la

A quelques mois de l'Eurofoot 2008, la FRC a organisé une comp

«Avec l'Euro, les prix ont pris l'ascenseur en France», «En Suisse, ils ont plutôt tendance à baisser», «Avec le taux de change, ça ne vaut plus la peine d'aller acheter chez les Français. La preuve, ils viennent chez nous maintenant». On entend de plus en plus souvent ce genre de conversation. Vrai? Faux? Rumeur? La FRC a voulu en avoir le cœur net et s'est lancée à la chasse aux étiquettes.

Que les choses soient claires, il n'est pas question ici de faire l'éloge des achats transfrontaliers. Les économies à la caisse du supermarché ne justifient en rien les kilomètres superflus et la pollution engendrée. En fait, *FRC Magazine* a organisé ce comparatif, pour mettre le concept d'«îlot de cherté» à l'épreuve des chiffres. Dans l'alimentaire, comment se situe la Suisse face à la France?

Nous avons choisi 48 produits, répartis en neuf catégories. Basés sur les achats mensuels de trois ménages tests de la FRC (p.17), ils sont représentatifs des besoins du consommateur moyen. Nous avons comparé les prix de produits similaires, voire identiques.

«Dream team» suisse

L'équipe helvétique est partie avec un très net avantage. En effet, grâce à l'incroyable compilation de prix réalisée par les enquêteurs de la FRC (pages suivantes), nous avons pu proposer pour chaque produit le prix le plus bas en Suisse romande, promotions comprises. C'est ainsi que le filet de thon le moins cher a été enregistré chez Migros, la confiture chez PAM ou la farine chez Denner. Cette «dream team» du prix le plus bas a été opposée non pas à une sélection de supermarchés français, mais à une seule enseigne: Leclerc, aux portes de Genève.

Le match a été particulièrement indécis. C'est avec ravissement que nous avons découvert une Suisse moins chère dans des catégories telles que les fruits et légumes, les pâtes ou la poissonnerie. Elle a même fait jeu égal au rayon des boissons. Malheureusement, même si elle s'est montrée compétitive au coup par coup, elle a été définitivement lâchée par la France dans tous les autres secteurs. Avec parfois des différences notables et cruelles.

A notre petit jeu, la Suisse s'en sort avec une défaite honorable: 6 caddies à 4. Mais il ne faut pas se leurrer, dans le comparatif de prix par enseignes individuelles (p. 17), la différence entre Leclerc et ses concurrents helvétiques est nettement plus marquée. L'«îlot de cherté» ne semble pas près de se résorber. Surtout quand on sait que, dans le domaine de l'alimentation, la France est encore 6% plus chère que la moyenne des pays de l'Union européenne…

Jean-A. Luque

PÂTES

FRANCE		SUISSE	
8 fr. 63	TORTELLINI, RICOTTA-ÉPINARDS (500 g)	Denner	3 fr. 95
20 fr. 25	LASAGNE À LA VIANDE (le kg)	Denner	5 fr. 80
2 fr. 49	SPAGHETTI AUX ŒUFS (500 g)	Denner	1 fr. 45
31 fr. 37	La Suisse meilleur marché		11 fr. 20

BOUCHERIE

FRANCE		SUISSE	
15 fr. 87	JAMBON DE DINDE EN BARQUETTE (le kg)	Denner	22 fr. 50
16 fr. 43	VIANDE DE BŒUF HÂCHÉE NATURE (le kg)	Carrefour	9 fr. 90
14 fr. 11	CHIPOLATA NATURE (le kg)	Casino	18 fr. 85
10 fr. 79	CÔTELETTES DE PORC (le kg)	Carrefour	13 fr. 50
21 fr. 02	ESCALOPES DE POULET (le kg)	Denner	19 fr. 90
78 fr. 22	La France meilleur marché		84 fr. 65

BOISSONS

FRANCE		SUISSE	
1 fr.	BOISSON COLA PREMIER PRIX (1,5l)	Denner-Migros	0 fr. 75
1 fr. 36	JUS DE RAISIN ROUGE (1l)	Le Shop-Coop Migros-Coop at home	1 fr. 70
1 fr. 31	JUS DE POMMES BRIQUE (1l)	Denner	1 fr. 10
1 fr. 25	JUS DE TOMATES (75cl)	Carrefour-Casino	2 fr. 10
3 fr. 32	SIROP DE FRAMBOISES (1l)	Denner	2 fr. 60
8 fr. 24	La France et la Suisse a égalité		8 fr. 25

SURGELÉS

FRANCE		SUISSE	
1 fr. 76	POMMES DE TERRE FRITES POUR FRITEUSE (le kg)	Denner	3 fr. 60
2 fr. 04	HAMBURGER DE BŒUF (360 g)	Coop-Migros-Coop at home	5 fr. 70
2 fr. 24	DÉLICES AUX ÉPINARDS (480 g)	Migros	5 fr. 75
6 fr. 04	La France meilleur marché		15 fr. 05

Suisse prend une pêche!

étition France-Suisse: un comparatif de prix dans l'alimentaire.

ÉPICERIE

FRANCE		SUISSE
0 fr. 75	CHOCOLAT NOIR (100 g) Casino	0 fr. 85
2 fr. 36	RIZ BASMATI (le kg) Casino/PAM	2 fr. 40
1 fr. 44	SUCRE CRISTALLISÉ (le kg) Carrefour	1 fr. 25
1 fr. 81	CHIPS NATURE (300 g) Coop at home	3 fr. 95
0 fr. 28	SEL DE CUISINE (le kg) Carrefour-Casino-Denner	0 fr. 95
2 fr. 08	HUILE DE TOURNESOL (1l) Migros	2 fr. 70
0 fr. 43	VINAIGRE DE TABLE PREMIER PRIX (1l) Casino	0 fr. 80
1 fr. 25	CONFITURE FRAISES (450 g) Casino	1 fr. 30
0 fr. 58	FARINE BLANCHE (le kg) Casino-Denner	1 fr. 10
1 fr. 64	TRANCHES D'ANANAS, EN CONSERVE (340 g) Le Shop	0 fr. 70
12 fr. 62	La France meilleur marché	16 fr. 00

BOULANGERIE

FRANCE		SUISSE
1 fr. 73	PAIN COMPLET OU AUX CÉRÉALES FRAIS (330 g) Migros-Coop at home	2 fr.
1 fr. 98	PAIN TOAST BLANC GRAND FORMAT (730 g) Denner	1 fr. 95
1 fr. 15	BAGUETTE BLANCHE, FRAIS (400 g) Migros-Denner	2 fr. 10
4 fr. 86	La France meilleur marché	6 fr. 05

PRODUITS LAITIERS + ŒUFS

FRANCE		SUISSE
2 fr. 16	ŒUFS, ÉLEVAGE AU SOL (6 pièces) Coop	1 fr. 50
0 fr. 80	YOGOURT FRUITS (180 g) Denner	0 fr. 40
1 fr. 49	CRÈME ENTIÈRE 35% (1/4 l) Carrefour-Casino-Denner	1 fr. 95
1 fr. 20	LAIT ENTIER UHT, PREMIER PRIX (1 l) Denner-PAM	1 fr.
1 fr. 54	BEURRE EN PLAQUE (250 g) Coop	2 fr. 40
3 fr. 30	FETA NATURE, ENTIER (200 g) PAM	2 fr. 90
1 fr. 64	CRÈME DESSERT CHOCOLAT (4 x 125 g) Carrefour-Denner	1 fr. 75
2 fr. 19	MÉLANGE DE FROMAGE RÂPÉ (250 g) Denner	3 fr. 30
14 fr. 32	La France meilleur marché	15 fr. 20

FRUITS ET LÉGUMES

FRANCE		SUISSE
3 fr. 15	COURGETTES (le kg) PAM	4 fr. 30
1 fr. 83	CAROTTES (le kg) Denner-PAM	1 fr. 60
3 fr. 32	TOMATES GRAPPE (le kg) Denner	3 fr. 45
4 fr. 90	ÉCHALOTTES (le kg) Casino	4 fr. 95
2 fr. 66	BANANES (le kg) Carrefour	1 fr. 90
4 fr. 07	POMMES GOLDEN (le kg) Denner	2 fr. 25
4 fr. 15	MELON CHARENTAIS (pièce) Casino	4 fr. 50
4 fr. 90	NECTARINES JAUNES (le kg) PAM	2 fr. 70
28 fr. 98	La Suisse meilleur marché	25 fr. 65

POISSONS

FRANCE		SUISSE
26 fr. 56	FILET DE SAUMON (le kg) Carrefour	12 fr.
8 fr. 22	TRUITE ENTIÈRE (le kg) Carrefour	8 fr.
37 fr. 35	FILET DE THON (le kg) Migros	45 fr.
72 fr. 13	La Suisse meilleur marché	65 fr.

Boucherie	Pâtes
Boissons	Boissons
Surgelés	Fruits et légumes
Epicerie	Poissons
Boulangerie	
Produits laitiers	

6-4

Enquête réalisée les 29 et 30 août dernier.
Taux de change appliqué: 1 euro = 1 fr. 66

Caddie FRC Les deux géants rament derrière Denner et Carrefour

Une nouvelle liste d'achats met en évidence des différences de prix notables. Pas étonnant que Migros et Coop veuillent acheter leurs concurrents!

Les grandes enseignes de l'alimentation sont malignes. Très malignes. Elles connaissent les produits qui sont recensés dans le panier de la ménagère de l'administration fédérale. Elles savent aussi que les «premiers prix» sont souvent relevés pour établir des comparatifs. Ce n'est donc pas étonnant que, sur ces gammes de produits spécifiques, les différences de prix entre les sociétés (surtout entre Coop et Migros) soient minimes.

Forte de ce constat, la FRC a donc décidé de tester un nouveau «caddie de la ménagère». Pour établir sa liste d'achats, elle s'est basée sur les courses de trois ménages réels choisis parmi ses membres. L'idée étant de se mettre à la place du client-type qui fait ses courses pour préparer ses repas. Celui-là même qui n'achète pas «que» des produits de marque ou «que» des premiers prix.

Manor au prix fort

A l'arrivée, le classement entre magasins ne présente pas de grosses surprises. Les deux géants Migros et Coop se font damer le pion par leurs rivaux. Carrefour et Casino se distinguent dans la course au meilleur marché, tandis que Manor ferme la marche. En revanche, avec notre «caddie FRC», les différences de prix sont beaucoup plus marquées.

Souvent exclu des comparatifs, car moins achalandés, PAM et Denner trouvent leur place dans notre nouveau comparatif. PAM est parmi les plus chers des magasins traditionnels, seul Manor fait encore pire. Il est vrai toutefois que PAM ne joue pas dans la cour des hypermarchés, mais plutôt dans le domaine de l'épicerie de proximité. Un atout qui se paie. Pour sa part, Denner détient la palme du commerce suisse le meilleur marché. Et ne fait qu'aviver les regrets de ceux qui se sont opposés à son rachat par Migros

Le palmarès final de notre comparatif est certes conforme aux classements des années précédentes. Mais l'analyse des prix par catégories permet de nuancer ces résultats.

Sur un panier de 13 fruits et légumes, Carrefour est le seul a être passé en dessous de la barre des 60 francs. Et ce pour des produits suisses, pour la plupart, car nos ménages références sont très attentifs à la proximité des produits. LeShop est le plus cher, suivi de près par Coop qui, au ticket de caisse, est 6 fr. 50 plus cher que Migros, soit près de 10%!

Rayon boucherie, le « Français » Carrefour fait de nouveau la meilleure offre, devant Denner et Casino. Nettement plus onéreux, Migros se montre ici à son désavantage face à Coop. LeShop est, sur ce segment aussi, nettement le plus cher.

Une bonne adresse pour les produits laitiers? Un seul conseil: «look for the best» chez Denner! Il est imbattable, y compris pour les produits de marque. Dans ce domaine précis, Casino et Carrefour sont un peu à la peine face à Migros et Coop. Au rayon traiteur, Denner fait aussi la différence: pratiquement moitié moins cher que Migros.

Le géant orange reprend des couleurs avec les boissons, pour lesquelles il est le meilleur marché. Casino sombre en queue de peloton avec notamment un sirop de framboises à 5 fr. 60 le litre, soit le double du produit identique vendu chez Migros, Coop et même Manor. Très cher également, son compatriote Carrefour, sur le même produit d'ailleurs!

A la boulangerie, Migros fait bonne figure. A relativiser tout de même, compte tenu de l'étroitesse du panier «boulangerie» dans notre enquête. Là aussi, Casino surprend avec un 3 fr. 10 pour la «chère» baguette blanche emblématique de son pays d'origine.

Manor fait exploser les prix avec les produits d'épicerie. Bon marché, Casino et Denner sont au coude-à-coude. Carrefour et Migros sont juste derrière, et laissent Coop loin derrière, 15% plus cher. Les deux frères ennemis se retrouvent au rayon surgelés, où Coop est cette fois légèrement moins cher.

La poissonnerie a été beaucoup plus difficile à comparer, tant il a été ardu de retrouver les mêmes produits dans chaque enseigne. Dans ce mini caddie, Coop affiche clairement des prix excessifs, plus élevés même que ceux de Manor. Pour 3 kg de trois sortes de poissons, le ticket de caisse affiche 94 fr. 50 pour Migros et 114 fr. pour Coop! Carrefour mène nettement la barque du plus avantageux.

LeShop déçoit

Dans le créneau des épiceries en ligne, LeShop déçoit fortement. Malgré deux produits manquants à l'addition du caddie total (indisponibles dans l'assortiment), il se situe parmi les commerces les plus onéreux. En estimant le prix de ces deux denrées absentes (de manière équivalente à Coopathome), LeShop atteint pratiquement le même total que Manor, le plus cher, toutes catégories confondues, et est largement distancé par son rival virtuel.

Notre «caddie FRC» révèle encore bien des surprises. A vous de les dénicher, selon vos goûts culinaires et vos envies alimentaires, en consultant notre tableau exclusif.

Nadia Thiongane

FRUITS ET LÉGUMES	Carrefour	Denner	Casino	Migros	Coop @home	Pam	Manor	Coop	Landi
COURGETTES (le kg)	4.40	4.45	4.45	5.20	4.95	4.30	4.90	4.95	5.45
CAROTTES (le kg)	2.30	1.60	1.80	2.–	2.20	1.60	2.10	2.20	2.–
TOMATES GRAPPE (le kg)	3.50	3.45	4.30	4.80	4.70	4.15	4.70	7.90	6.–
TOMATES CHERRY EN GRAPPE (le kg)	7.60	9.70	11.80	8.60	11.80	11.40	8.50	11.80	14.40
POIVRON ROUGE (le kg)	2.90	5.80	5.90	6.60	6.50	7.85	6.50	6.50	6.20
POIREAU ENTIER (le kg)	4.50	5.95	4.85	4.90	5.20	4.95	4.90	4.90	5.35
FENOUIL (le kg)	5.20	5.70	5.30	5.80	5.30	5.35	5.90	5.30	6.30
ÉCHALOTTES (le kg)	9.20	8.95	4.95	5.40	7.60	6.95	10.80	7.60	5.50
BANANES (le kg)	1.90	1.95	3.–	3.10	1.95	3.75	3.–	1.95	3.90
POMMES GOLDEN (le kg)	4.30	2.25	3.45	3.90	3.90	4.90	3.70	3.80	3.30
MELON CHARENTAIS (pces)	4.90	5.90	4.50	4.80	4.90	5.50	5.50	5.20	5.75
NECTARINES JAUNES (le kg)	4.50	2.95	5.30	4.90	4.30	2.70	3.90	4.30	4.40
AVOCAT (pces)	1.80	2.20	1.90	2.10	2.40	2.45	2.30	2.20	1.90
TOTAL	57.–	60.85	61.50	62.10	65.70	65.85	66.70	68.60	70.45

BOUCHERIE	Carrefour	Denner	Casino	Pam	Coop	Migros	Coop @home	Manor	Landi
JAMBON DE DINDE, EN BARQUETTE (le kg)	23.50	22.50	30.45	23.90	26.70	26.50	30.50	34.50	25.40
VIANDE DE BŒUF HÂCHÉE NATURE (le kg)	9.90	12.90	14.50	17.–	17.–	17.50	17.–	17.–	17.50
CHIPOLATA NATURE (le kg)	19.–	27.10	18.85	23.50	29.30	19.–	29.30	24.50	29.35
CÔTELETTES DE PORC (le kg)	13.50	18.90	19.50	19.50	19.50	24.–	23.50	21.50	23.–
ESCALOPES DE POULET (le kg)	29.–	19.90	20.65	27.50	22.–	34.–	23.–	27.50	34.–
TOTAL	94.90	101.30	103.95	111.40	114.50	121.–	123.30	125.–	129.25

PRODUITS LAITIERS	Denner	Migros	Landi	Coop	Carrefour	Coop @home	Manor	Casino	Pam
ŒUFS, ÉLEVAGE AU SOL (6 pces)	1.95	2.70	2.80	2.70	2.70	2.80	1.50	2.75	2.80
MOZZARELLA, BOULE (150 g)	1.10	1.90	1.90	1.70	1.90	1.90	2.–	1.90	2.30
CRÈME DESSERT CHOCOLAT (4 x 125 g)	1.75	1.90	1.95	2.–	1.75	2.–	1.95	3.20	2.–
YOGOURT FRUITS (180 g)	–.40	–.60	–.60	–.60	–.85	–.60	1.–	1.–	–.70
YOGOURT NATURE (180 g)	–.35	–.45	–.45	–.45	–.85	–.45	–.90	–.40	–.70
CRÈME ENTIÈRE, 35% (1/4 l)	1.95	2.10	2.10	2.10	1.95	2.10	2.50	1.95	2.40
PETITS SUISSES AUX FRUITS (6 pots)	2.75	2.80	2.80	2.40	2.60	2.95	2.95	2.75	2.65
LAIT ENTIER UHT, PREMIER PRIX (1 l)	1.–	1.05	1.05	1.40	1.20	1.10	1.10	1.15	1.–
MINI-BABYBEL, FILET (6 pces)	3.30	3.30	3.30	3.30	2.80	3.30	3.30	3.30	2.60
BEURRE, EN PLAQUE (250 g)	2.60	2.50	2.50	2.40	2.60	2.50	2.60	2.50	2.85
FETA, NATURE, ENTIER (200 g)	3.20	3.90	3.90	4.15	3.40	4.15	4.65	3.50	2.90
GRUYÈRE DOUX (le kg)	15.85	16.–	16.–	16.–	18.–	16.–	16.–	16.80	19.50
MÉLANGE DE FROMAGE RÂPÉ (250 g)	3.30	4.50	4.50	4.75	3.75	4.75	4.75	5.–	5.50
TOTAL	39.50	43.70	43.85	43.95	44.35	44.60	45.20	46.20	47.90

SURGELÉS	Denner	Coop	Coop @home	Carrefour	Migros	Pam	Manor	Casino	Landi
POMMES DE TERRE FRITES POUR FRITEUSE (le kg)	3.60	4.60	4.60	4.80	6.–	6.50	6.90	8.90	7.95
DÉLICES AUX ÉPINARDS (480 g)	5.85	6.60	6.60	5.85	5.75	6.35	6.60	5.95	
HAMBURGERS DE BŒUF (360 g)	5.95	5.70	5.70	6.55	5.70	6.50	6.75	6.60	6.75
TOTAL	15.40	16.90	16.90	17.20	17.45	19.35	20.25	21.45	—

Produit absent des rayons.

BOULANGERIE	Denner	Migros	Manor	Coop @home	Pam	Coop	Casino	Carrefour	
BAGUETTE BLANCHE, FRAIS (400 g)	2.10	2.10	2.85	2.15	2.30	2.30	3.10	2.15	
PAIN COMPLET OU AUX CÉRÉALES, FRAIS (330 g)	2.15	2.–	2.30	2.–	2.15	2.20	2.35	3.60	2.85
PAIN TOAST BLANC GRAND FORMAT (730 g)	1.95	3.10	2.55	3.90	3.90	3.90	3.30	5.10	3.10
TOTAL	6.20	7.20	7.70	8.05	8.35	8.40	8.75	10.85	—

ÉPICERIE	Casino	Denner		Migros	Carrefour	Coop @home	Pam	Coop	Manor
BISCUITS PETIT BEURRE (230 g)	2.–	1.25	1.50	1.50	3.40	1.50	2.05	1.50	3.–
RAISINS SECS (250 g)	1.50	1.55	1.50	1.50	2.30	3.60	2.60	1.40	2.25
TRANCHES D'ANANAS EN CONSERVE (340 g)	1.60	–.95	–.70	2.20	1.45	1.90	1.10	1.90	1.25
CHOCOLAT NOIR (100 g)	–.85	–.95	1.10	1.10	–.90	1.95	2.40	1.10	1.85
SPAGHETTI AUX ŒUFS (500 g)	1.60	1.45	1.50	1.55	1.60	1.50	2.30	1.50	2.60
RIZ BASMATI (1 kg)	2.40	3.50	2.80	2.80	3.55	3.55	2.40	3.55	2.85
BOUILLON DE BŒUF EN CUBES (120 g)	1.40	3.25	2.70	2.70	3.80	3.20	3.55	4.50	4.40
SUCRE CRISTALLISÉ (1 kg)	1.40	1.30	1.40	1.40	1.25	1.40	1.40	1.40	1.40
CHIPS NATURE, ZWEIFEL (300 g)	5.60	5.65	5.70	5.70	5.65	5.70	5.20	5.70	5.80
SEL DE CUISINE (1 kg)	–.95	–.95	1.05	1.05	–.95	1.05	1.10	1.50	1.05
SAUCE TOMATE NAPOLITAINE BOCAL (400 g)	2.75	3.35	2.95	2.60	2.25	2.90	2.85	2.85	2.80
HUILE DE TOURNESOL (1 l)	3.70	3.25	3.30	2.70	2.85	3.50	3.80	5.60	3.30
MOUTARDE MI-FORTE (300 g)	2.55	2.25	2.10	2.10	1.10	2.50	2.50	2.10	1.95
MAYONNAISE CLASSIQUE (265 g)	2.20	1.95	1.85	1.90	1.70	1.90	2.50	1.90	1.80
VINAIGRE DE TABLE, PREMIER PRIX (1 l)	–.80	–.85	–.85	–.85	–.85	–.85	1.30	–.85	–.85
CONFITURE FRAISES (450 g)	1.30	1.75	2.15	3.85	3.70	2.30	3.90	2.15	4.80
CHOCOLAT AU LAIT (100 g)	1.45	–.60	1.30	–.85	–.45	–.85	1.35	–.85	–.50
FILETS ANCHOIS À L'HUILE (50 g)	1.95	1.95	2.90	2.60	2.10	3.30	2.50	4.80	4.90
FARINE BLANCHE (le kg)	1.10	1.10	1.70	1.70	1.25	1.70	1.35	1.70	1.70
TOTAL	37.10	37.85	39.05	40.65	41.10	45.15	46.15	46.85	49.05

BOISSONS	Migros	Denner	Coop	Coop @home		Manor	Carrefour	Pam	Casino
SIROP FRAMBOISE (1 l)	2.80	2.60	2.80	2.80	4.20	2.80	4.95	3.40	5.60
JUS DE RAISIN ROUGE (1 l)	1.70	3.55	1.70	1.70	1.70	2.95	2.50	3.20	2.95
JUS DE POMME, BRIQUE (1 l)	1.40	1.10	1.40	1.40	1.40	1.95	1.80	1.60	1.60
BOISSON COLA, PREMIER PRIX (1,5 l)	–.75	–.75	1.20	1.20	1.95	2.10	1.30	–.95	1.10
JUS DE TOMATES (75 cl)	2.40	1.75	3.15	3.15	2.40	2.60	2.10	4.10	2.10
TOTAL	9.05	9.75	10.25	10.25	11.65	12.40	12.65	13.25	13.35

TRAITEUR	Denner	Casino		Coop @home	Coop	Carrefour	Manor	Pam	Migros
LASAGNES À LA VIANDE (le kg)	5.80	5.95	8.90	10.30	10.50	12.90	10.90	11.10	13.90
PÂTE À PIZZA ABAISSÉE (260 g)	1.85	2.95	2.95	2.90	2.90	2.90	2.95	2.95	2.40
TORTELLINI RICOTTA-ÉPINARDS (500 g)	3.95	5.50	6.30	6.30	6.30	5.–	6.50	5.50	6.30
PÂTE À GÂTEAU ABAISSÉE (270 g)	1.70	3.50	2.–	2.–	2.–	1.70	2.20	3.80	2.–
TOTAL	13.30	17.90	20.15	21.50	21.70	22.50	22.55	23.35	24.60

Produit absent des rayons.

POISSON	Carrefour	MIGROS	MANOR	coop @home	coop	Casino	DENNER	LeShop.ch	Pam
FILETS SAUMON (le kg)	12.–	32.–	34.50	34.–	34.–	17.45	41.50 (surgelé)		
TRUITE ENTIÈRE (le kg)	8.–	17.50	16.50	29.50	29.50				
FILET DE THON (le kg)	49.50	45.–	55.–	47.50	50.50		31.80 (surgelé)		
TOTAL	69.50	94.50	106.–	111.–	114.–	—	—	—	—

Classement final du caddie FRC

TOTAL DES 68 PRODUITS	
Carrefour	370.05
MIGROS	420.25
coop	445.15
coop @home	446.45
MANOR	454.85

A titre de comparaison en France:
E.LECLERC
323.70

Les autres enseignes n'avaient pas tous les produits dans leur rayons, notamment à la poissonnerie, et ne peuvent donc pas être comparées correctemement.

TOTAL SANS LES POISSONS	
DENNER	284.15
Carrefour	300.55
Casino	310.20
MIGROS	325.75
coop	331.15
coop @home	335.45
Pam	335.60
MANOR	348.85
LeShop.ch	335.05

A titre de comparaison en France:
E.LECLERC
251.57

Note: L'addition de LeShop s'est faite sans la baguette (pain) et les délices aux épinards (surgelés).

Méthodologie

Notre liste de produits a été établie sur la base des achats alimentaires effectués par trois ménages (une famille, un couple de retraités et un célibataire) pendant quatre semaines. Les 29 et 30 août dernier, les enquêteurs de la FRC ont visité les neuf enseignes présentes en Suisse romande (Migros, Coop, Denner, Carrefour, Casino, Manor, PAM, ainsi que Le Shop et Coopathome) et se sont rendus dans un centre Leclerc, en France voisine, pour y relever les prix de 214 produits. Si le produit spécifiquement demandé n'était pas présent en rayon, ils devaient chercher le produit s'en rapprochant le plus.

Les prix «bas de gamme » ou «haut de gamme» ne devaient être relevés que si le ménage avait spécifiquement précisé avoir acheté un tel produit. Sans indication de cette sorte, les enquêteurs avaient pour objectif de trouver le meilleur prix de la gamme intermédiaire.

Le dépouillement des données a permis de retenir 68 produits identiques ou similaires présents dans toutes les enseignes.

Par souci de comparabilité, les prix des produits ont été convertis à la même unité et au même poids. Les actions ont été prises en compte.

Jean-Bernard Sieber

MÉNAGES TESTS **Les courses de membres de la FRC ont servi à établir notre caddie.**

Avez-vous déjà mis votre le congélateur?

Petit guide pour éviter les risques sanitaires.

Vous êtes-vous déjà demandé à quelle fréquence renouveler vos linges de cuisine, lames de rasoir et chemises de nuit? Frissons garantis à la lecture de l'étude publiée par le mensuel anglais *Prima*: nos maisons sont hantées de la cave au grenier par les acariens et leurs déjections, des millions de bactéries, des germes à l'envi.

POUR UN SOMMEIL SEREIN

■ Chacun de nous perd 28 grammes de cellules cutanées par semaine, l'équivalent d'un petit paquet de chips! Ce qui nourrit les 10 000 acariens que la plupart des gens ont dans leur lit. Pour tuer ces hôtes indésirables et redonner un parfum frais à vos draps, lavez-les tous les sept jours à 60 degrés.

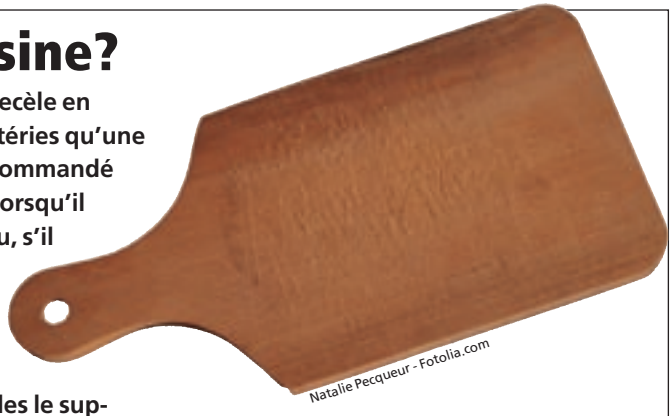
■ Un dixième du poids d'un oreiller vieux de deux ans est composé de cellules mortes de la peau, d'acariens et de leurs déjections. Pour les supprimer, mettez votre oreiller dans un sac en plastique et placez-le au congélateur pendant six heures. Vous devriez aussi laver votre oreiller tous les six mois en suivant les instructions de son fabricant.

■ L'être humain transpire un demi-litre d'eau chaque nuit, essentiellement absorbé par sa chemise de nuit ou son pyjama. Si vous êtes une personne propre qui se lave ou se douche quotidiennement, vous pouvez partir de l'idée qu'il vous faut changer vos nuisettes tous les trois ou quatre jours. FRC

RADICAL
Six heures au froid, et les acariens n'y survivront pas.

Et dans la cuisine?

■ **Une planche à découper recèle en moyenne 50 fois plus de bactéries qu'une lunette de toilettes. Il est recommandé de jeter son hachoir en bois lorsqu'il commence à avoir l'air usé ou, s'il est en plastique, quand il change de couleur. Il est conseillé de passer au lave-vaisselle les planches en matière synthétique, si elles le supportent, pour les laver à haute température. Pour les hachoirs en bois, utilisez votre détergent et de l'eau chaude.**



Natalie Pecqueur - Fotolia.com

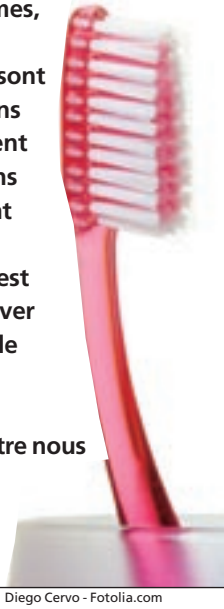
■ **Il n'y a de loin pas que les planches à découper qui deviennent des cultures de germes. En huit heures, une bactérie peut se multiplier jusqu'à 16 millions sur une éponge de cuisine humide. Les experts recommandent d'utiliser des matières réutilisables et de les faire bouillir avec du détergent ou de les laver à la machine à 60 degrés. Assurez-vous toutefois que vos éponges et torchons de cuisine supportent un passage dans le tambour.**

■ **Quant aux linges de cuisine, ils sont utilisés pour tout – essuyer un plat, se sécher les mains ou nettoyer le plan de travail –, ce qui signifie qu'ils véhiculent différentes sortes de bactéries. Il est ainsi vraiment très facile de propager directement ces germes à tous les plats propres. Changez vos linges de cuisine tous les jours et lavez-les à 60 degrés pour tuer les germes.**

Prudence dans la

■ **Les linges de toilette humides offrent un véritable espace de reproduction pour tous les germes de votre corps. Ils peuvent ainsi héberger des staphylocoques dorés; ces micro-organismes, que la moitié de la population porte, sont habituellement sans danger, mais causent de graves infections quand ils pénètrent dans une blessure. Une fois encore, il est recommandé de laver les linges de salle de bains à 60 degrés.**

■ **La plupart d'entre nous vivent avec plus de dix millions de bactéries dans la**



Diego Cervo - Fotolia.com

oreiller dans

ARC/Jean-Bernard Sieber

salle de bains…

bouche qui, une fois passées sur la brosse à dents, peuvent encore survivre quarante-huit heures – voire même davantage si cet accessoire reste humide. Cette brosse est aussi exposée aux colonisateurs de nos salles de bains, comme les 750 000 germes qui sont envoyés dans l'air à chaque fois que la chasse d'eau des toilettes est tirée – ce qui signifie que vous ne devez pas laisser traîner votre brosse à dents à moins de deux mètres des WC. Les dentistes conseillent de changer les brosses tous les trois mois pour contenir les germes et empêcher la formation de caries en éliminant la plaque dentaire correctement.

■ Beaucoup d'hommes (et de femmes) utiliseront leur rasoir jusqu'à ce qu'il soit tellement émoussé qu'il ne fonctionne plus. Un tel usage a pour conséquence que les lames se trouvent saturées de peau morte et de poils, provoquant des entailles qui peuvent s'infecter quand elles entrent en contact avec les résidus restés sous le métal et déjà contaminés. Utiliser une lame usée peut aussi conduire à se faire d'inesthétiques et douloureuses incarnations pileuses, c'est pourquoi vous devriez changer vos rasoirs après sept emplois.

CHECK-LIST…

Sous garantie. Quelles garanties?

Vous avez acheté un appareil électroménager, une voiture, un canapé. En cas d'apparition d'un défaut, la garantie peut être invoquée. Suivez le guide!

Vente égale garantie

Dès qu'il y a contrat de vente, donc achat, il y a une garantie. Sans précision du vendeur, c'est la garantie légale d'une année qui s'applique. Elle couvre les défauts ou l'absence de qualité promise, mais pas l'usure normale. Le vendeur a toutefois la possibilité d'écarter la garantie légale au profit d'une garantie contractuelle. Elle peut présenter des inconvénients si la garantie est raccourcie ou limitée à certaines parties de l'objet. Le vendeur peut même supprimer la garantie avec la mention «sans garantie», sauf dans le cas où il a frauduleusement caché le défaut.

Le jeu des doubles garanties

Dans certains cas, le fabricant propose une garantie d'usine ou de fabrique. Une telle offre est intéressante si elle n'exclut pas la garantie légale du vendeur. Dans ce cas, l'acheteur a un choix plus étendu: il peut réclamer sa garantie tant au vendeur qu'au fabricant.

Devoirs de l'acheteur

Pour avoir droit à la garantie, l'acheteur doit examiner attentivement la marchandise aussitôt qu'il le peut (au magasin ou chez lui). Si la chose présente des défauts, l'acheteur doit en aviser immédiatement le vendeur et lui faire savoir (de préférence par écrit) ce qu'il attend de lui.

Droits de l'acheteur

Lorsque la chose vendue présente des défauts, l'acheteur a le choix entre trois solutions: soit il résilie le contrat de vente et demande le remboursement du prix (en liquide, et non pas sous forme de bon d'achat), soit il réclame une diminution de prix, soit il demande l'échange de la marchandise, si cette dernière peut être remplacée par un objet identique en parfait état. La garantie subsiste aussi lors des soldes ou pour les marchandises d'occasion. Le vendeur peut la supprimer en le signalant expressément.

Réparations en série

Dans la pratique, le vendeur peut proposer la réparation de l'objet défectueux à la place de la garantie légale. Toutefois, lorsqu'un acheteur doit, à de multiples reprises, faire réparer une machine qui lui a été vendue avec une garantie dite «de réparation», il est finalement en droit de la rendre et de se faire rembourser.

Il y a délai et délai

La garantie est limitée à une année dès la livraison (cinq ans pour l'immobilier). Toute réclamation tardive de l'acheteur est vouée à l'échec. Le remplacement de l'objet défectueux par un nouvel objet ne fait pas automatiquement courir un nouveau délai de garantie. C'est au consommateur de demander un nouveau délai d'un an. En revanche, s'il a accepté une garantie dite «de réparation», la garantie portant sur la réparation est reconduite pour un an.

V. M.

Prêtez l'oreille à Bluetooth

Ras le bol de n'avoir qu'une seule main lorsque vous êtes au téléphone?

Cela vous est-il arrivé? Un matin pluvieux, vous êtes mal réveillé et vous entendez une voix guillerette à coté de vous: «Bonjour, ça va?» Cherchant frénétiquement dans votre mémoire d'où vous connaissez ce jeune homme souriant qui vous regarde de biais, vous répondez: «Euh… oui, et vous?» L'inconnu se tourne alors vers vous, surpris et méfiant. Et vous remarquez, greffée sur le côté droit de son visage, une oreillette Bluetooth… il est en conversation téléphonique avec quelqu'un.

A défaut de vous éviter ces grands moments de solitude urbaine, la FRC a testé ce mois-ci, avec ses consœurs européennes, plus d'une vingtaine d'oreillettes Bluetooth reliées sans fil au téléphone portable.

Sur la lancée, huit casques stéréo Bluetooth utilisables pour écouter de la musique stockée en format MP3 sur un téléphone ont aussi été soumis aux tests de notre laboratoire.

Avant de vous offrir un de ces bijoux technologiques, vérifiez tout de même que votre téléphone supporte le protocole Bluetooth (standard pour une oreillette et A2DP pour un casque).

La puce à l'oreille

La qualité sonore des oreillettes est bonne dans son ensemble, sans qu'aucune ne sorte vraiment du lot. Bonne nouvelle, les meilleurs modèles sont aussi les plus agréables à porter. Et, malgré leur fragilité apparente, tous se révèlent plutôt solides. Seul le Nokia BH-100 résiste mal au test, avec un crochet qui se casse trop facilement. Enfin, même si leur taille et leur forme diffèrent, toutes les oreillettes testées peuvent être portées à droite comme à gauche.

Alors, toutes les mêmes, ces oreillettes? Pas tout à fait. Pour autant que le téléphone le permette, toutes sont munies de la commande vocale. Mais la qualité de cette fonction varie beaucoup, surtout dans un environnement bruyant. Logitec Mobile Freedom nous déçoit: il ne permet ni de rejeter un appel entrant ni de rappeler automatiquement le dernier correspondant.

C'est au niveau de la durée des batteries que notre laboratoire a relevé d'énormes disparités entre les oreillettes: plus de douze heures de bavardage possibles avec le Sony-Ericsson HBH-PV 705 contre à peine trois heures et des poussières avec le modèle HBH-IV835 du même fabricant. Un résultat qui laisse sans voix.

Huma Khamis

⊕ très bon
● bon
■ satisfaisant
▲ peu satisfaisant
▲ insuffisant
✓ Oui
✗ Non

		JABRA BT 500v	SAMSUNG WEP180	MOTOROLA H700	PLANTRONICS Voyager 510	SAMSUNG WEP410	SONY-ERICSSON HBH-PV 705	LOGITECH Mobile Freedom Headset	JABRA BT135	MOTOROLA H670
PRIX		99.80	42.–	119.90	109.–	102.20	79.–	65.90	54.85	89.90
CARACTÉRISTIQUES	Poids	19.4 g	13 g	14.1 g	18.4 g	7.4 g	14.9 g	25.2 g	13.6 g	16.7 g
	Remise à zéro (initialisation)	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓
PERFORMANCES (70%)	Qualité du son (35%)	●	■	●	●	■	●	■	■	■
	Autonomie batterie (25%)	⊕	●	●	●	■	⊕	●	●	⊕
	Solidité (5%)	●	●	■	●	●	■	●	●	■
	Commande vocale (5%)	■	■	■	●	■	▲	■	▲	■
FACILITÉ D'UTILISATION (30%)	Mode d'emploi (6%)	●	●	▲	▲	●	▲	▲	■	▲
	Synchronisation (3%)	●	⊕	⊕	■	⊕	■	⊕	⊕	⊕
	Usage quotidien (12%)	⊕	■	■	●	●	■	■	■	●
	Confort (9%)	⊕	●	●	■	■	▲	■	■	■
APPRÉCIATION GLOBALE		71.56%	65.68%	60.61%	60.34%	59.86%	59.37%	59.08%	59.05%	57.85%

ARC/Jean-Bernard Sieber

«STAR TREK» Pas de doute, avec l'oreillette, les utilisateurs sont entrés dans le IIIe millénaire.

PLANTRONICS Explorer 350	NOKIA BH-700	JABRA JX10	NOKIA BH-207	NOKIA BH-800	SONY-ERICSSON HBH-PV702	JABRA BT160	LG HBM-300 (Chocolate)	SAMSUNG WEP200	LG HBM-550 (Shine)	LOGITECH Mobile Express	SONY-ERICSSON HBH-IV835	NOKIA BH-100
69.–	107.55	123.–	68.–	128.–	55.–	64.15	51.–	119.–	77.–	59.90	102.45	46.–
16.5 g	11.1 g	9.8 g	13 g	10.6 g	14.1 g	15.5 g	17.5 g	8.9 g	10.5 g	17.6 g	10.6 g	10.3 g
✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
●	■	■	■	■	●	■	■	■	■	■	●	■
●	■	■	⊕	■	●	■	■	●	▲	▲	▲	●
■	■	■	●	●	■	●	■	●	■	●	■	▲
■	■	■	■	■	■	■	■	■	▲	■	■	■
▲	■	⊕	▲	■	■	▲	▲	●	▲	■	■	▲
⊕	⊕	●	⊕	⊕	■	●	●	⊕	⊕	●	⊕	●
■	⊕	●	■	⊕	■	■	■	■	■	■	▲	▲
■	■	■	▲	■	▲	■	■	▲	■	■	■	■
57.74%	57.09%	56.32%	54.83%	54.76%	52.55%	51.73%	50.73%	49.07%	46.34%	46.29%	42.25%	40.44%

La jungle des casques

On pourrait s'imaginer que le casque Bluetooth se résume à l'addition de deux oreillettes. Hélas, ce serait trop simple. Le passage de la musique en stéréo nécessite un protocole Bluetooth différent, l'A2DP. Actuellement, ce protocole n'est supporté que par une minorité de mobiles.

Performances décevantes

Notre laboratoire a observé de grandes différences de fonctionnement parmi les casques testés. Même s'ils sont tous munis du Bluetooth et d'un micro permettant la conversation téléphonique, certains modèles, comme le Jabra BT325s, ne transmettent en réalité la musique que via un câble! Dans ce cas précis, le Bluetooth ne sert qu'aux conversations téléphoniques.

Côté son, la perfection n'est pas au rendez-vous, même si le laboratoire constate une meilleure qualité que celle des oreillettes. Vu le prix de ces casques, autant ne les choisir que si vous trouvez que leur confort est indispensable.

Impossible de terminer ce tour d'horizon sans relever le cas surprenant du Motorola MotoRork S9. Non seulement le dispositif enserre le crâne (sinon il ne tient pas), mais, lorsqu'il est porté, les commandes et le récepteur Bluetooth se situent… derrière la tête. Crampes aux mains et prise de tête assurées.

Bluetooth: la dent bleue

Le protocole Bluetooth est, en quelque sorte, l'équivalent d'un port USB d'un ordinateur, mais sans fil et permettant de relier les appareils à un périphérique. Outre l'avantage de l'absence de câble, le Bluetooth permet une communication entre appareils sur une distance de quelques dizaines de mètres. Contrairement aux connexions infrarouges (télécommande TV, par exemple), le Bluetooth fonctionne sans que les appareils doivent être alignés face à face, et l'installation de plusieurs périphériques sur un même appareil ou ordinateur est facilitée.

Cette technologie fonctionne sur des ondes semblables à celles de la radio, et les émissions reçues par le corps sont très faibles (de l'ordre du milliwatt). Ce protocole séduit donc les utilisateurs les plus méfiants face aux ondes. De plus, comme le téléphone est éloigné de la tête, le niveau des radiations baisse encore plus. Une évolution récente du protocole Bluetooth, l'A2DP (Advanced Audio Distribution Profile), permet un passage d'informations plus important. Utile notamment pour transmettre de la musique à un casque audio sans fil.

H. K.

⊕ très bon
● bon
■ satisfaisant
▲ peu satisfaisant
▲ insuffisant
✓ Oui
✗ Non

		SONY-ERICSSON HBH-DS970	JABRA BT325s	LG HBS-200	PLANTRONICS Pulsar 260 Stereo Bluetooth	NOKIA BH-501	JABRA BT 8010	NOKIA BH-500	MOTOROLA MOTOROKR S9
PRIX		149.–	59.–	105.95	81.75	118.–	175.65	118.–	159.–
CARACTÉRISTIQUES	Poids	29.6 g	32.4 g	75.1 g	35.8 g	69.8 g	36 g	35.6 g	35.8 g
	Remise à zéro (initialisation)	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗
	Connexion du casque[1]	intégrée	3.5mm standard	intégrée	2.5mm	intégrée	spéciale	3.5mm standard	intégrée
PERFORMANCES (70%)	Qualité du son (15%)	●	●	■	▲	■	●	●	■
	Qualité du son audio (25%)	■	■	■	■	■	■	▲	■
	Autonomie batterie (20%)	■	⊕	●	●	⊕	●	●	■
	Solidité (5%)	■	●	●	●	■	●	⊕	⊕
	Commande vocale (5%)	■	■	■	■	■	■	■	▲
FACILITÉ D'UTILISATION (30%)	Mode d'emploi (6%)	●	■	■	▲	■	⊕	■	▲
	Synchronisation (3%)	⊕	●	●	■	⊕	⊕	●	⊕
	Usage quotidien (12%)	●	■	●	●	●	■	●	■
	Confort (9%)	●	■	■	■	▲	▲	●	▲
APPRÉCIATION GLOBALE		60.66%	60.16%	59.34%	54.65%	53.01%	49.17%	48.82%	44.37%

[1] Si la connexion du casque est intégrée, impossible de changer les écouteurs d'origine par un jeu de meilleur qualité. Si la connexion se fait par une prise jack (2.5 ou 3.5mm), il est possible de remplacer les écouteurs. Exception: le modèle Jabra, dont la connectique est exclusive à sa propre marque.

Les choix de la FRC

Meilleur du test dans la catégorie oreillettes, **Jabra BT 500v** est en outre muni d'une fonction «vibreur».

Samsung WEP180 se situe en deuxième position, mais son prix en fait un choix intéressant.

Dans la catégorie des casques, **Sony Ericsson HBH-DS970** sort légèrement du lot.

LOIN DE LA HI-FI
La qualité du son des casques a encore bien des progrès à faire.

ARC/Jean-Bernard Sieber

CONSO MALIN

- **Pas besoin de choisir une oreillette de la même marque que votre mobile! Comme les connexions se font par le protocole Bluetooth, n'importe quelle oreillette peut être synchronisée avec un téléphone portable. Une opération simple qui est effectuée lors de la première utilisation.**
- **Attention! Une majorité de modèles ne permettent pas une remise à zéro ou limitent le nombre de synchronisations, restreignant ainsi la possibilité d'utiliser une même oreillette pour plusieurs téléphones.**
- **Vérifiez l'accessibilité des principales fonctions (interrupteur, réglage de volume, etc.) au moment de l'achat.**

Protocole de test

La qualité sonore a été testée au moyen d'un simulateur dans une chambre semi-anéchoïque, garantissant un contrôle absolu de l'ambiance sonore. Les oreillettes et les casques ont été utilisés dans différentes conditions de bruit, allant du calme total au fort trafic routier. L'émission et la réception par l'interlocuteur ont été prises en compte. Les éventuelles déformations des voix ou des sons ont également fait l'objet de mesures. L'installation et la synchronisation ont été effectuées sur quatre téléphones portables différents. La consommation électrique (en recharge) et la durée de la batterie ont été évaluées en condition de veille et lors de la communication. La qualité mécanique, en particulier celle des parties mobiles, a été prise en compte pour l'évaluation de la solidité. Enfin, la facilité, le confort et le mode d'emploi ont également été évalués par six sujets, qui ont, entre autres, prêté attention à l'accessibilité des boutons de mise en marche ou de contrôle du volume.

Téléphoner ou conduire, il faut vraiment choisir

Des études scientifiques montrent que, quel que soit le mode utilisé, la conversation téléphonique diminue drastiquement l'attention du conducteur.

Dans des conditions normales, un chauffeur est à même d'identifier 95% des panneaux de circulation. Lorsqu'il est au téléphone, ses performances chutent à 88% avec une oreillette à commande vocale, à 75% avec un kit mains libres, et à seulement 55% lorsque le téléphone est tenu à la main!

Près d'un panneau de signalisation sur deux échappe donc, dans ce dernier cas, au conducteur.

Idem avec les priorités. Le conducteur qui téléphone sans système mains libres oublie de céder le passage une fois sur quatre! (contre une fois sur dix avec une oreillette).

La loi autorise le système mains libres, alors que le casque reste interdit. Mais, pour votre propre sécurité, pensez à limiter au maximum le téléphone au volant.

A noter que la discussion avec les passagers ou le réglage de la radio sont également des sources de distraction. Curieusement, moins que le téléphone.

La lettre de Claude-Inga Barbey

«Les dommages collatéraux du divorce restent méconnus»

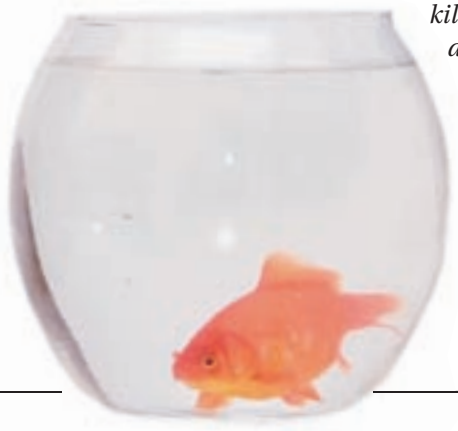
Le mois dernier, j'ai lu votre comparatif sur la nourriture pour chiens, parce que je n'avais vraiment rien d'autre à foutre, et que les enfants squattent systématiquement le programme TV dans leurs toilettes à eux. Je me suis sentie extrêmement concernée par cette problématique. Il y a quelques années, j'aurais fait de l'ironie facile en écrivant: «Allez! On en a marre de la famine au Soudan, parlons de la gastronomie canine, de leur surcharge pondérale, de leurs problèmes psy...», mais je ne savais pas encore qu'un jour ces cochonneries de gamins, insidieusement, année après année, introduiraient dans la maison un chien, quatre chats, deux perruches, des lapins angoras, un canard, un cochon d'Inde et deux poissons morts (bouffés par les chats).

Au moment même où je vous écris, d'ailleurs, un chaton ridiculement chou est en train de remonter le long de ma colonne vertébrale pour jouer avec l'élastique qui retient mes cheveux. Ma fille m'avait pourtant juré avoir lu un article sur Internet. «Les chattes de moins d'un an ne peuvent pas avoir de bébés, maman!

Laisse-la sortir au jardin, tu es cruelle!» Et paf... un bébé chat. Après, essayez seulement de noyer cette petite boule de poils aux yeux bleus dans la cuvette des toilettes (donc le chaton, pas ma fille), ou de la gazer, vous passerez pour la pire des ordures. Le chien est dépressif depuis que mon mari est parti. C'est comme les enfants, il suffit que vous soyez mal pour qu'ils tirent tous la gueule. Ça aide… Le matin, en me dirigeant vers la cafetière, je glisse, pieds nus, sur une flaque d'urine de chien concentrée et tiède. Naturellement, il se sent coupable, alors il fait une crise quotidienne d'alopécie. Il se frotte à mon nouveau canapé rouge et laisse une traînée de poils sur le rebord des coussins, des touffes entières sur le tapis, et se couche sur le repassage pour me signifier que je dois tenir bon et me remettre au travail, ne pas négliger mes tâches quotidiennes au profit d'une dépression larvaire.

L'avantage, avec les chats, c'est qu'ils perdent moins de poils. Mais ils bouffent... Quelle horreur! Trois adolescents et quatre chats, c'est un budget colossal. J'ai essayé de leur donner moins, mais, la dernière fois, j'ai fait une chute dans l'escalier, parce qu'ils s'étaient mis à quatre pour me passer entre les jambes, de gauche à droite, comme s'ils faisaient du tissage. (Donc pas mes enfants, les chats...) J'ai eu un jour de répit quand la deuxième truie d'Inde – est-ce que c'est comme ça qu'on dit pour une femelle?… – est morte d'un arrêt cardiaque au milieu du gazon. C'est fou ce que la rigidité cadavérique s'installe vite chez les cochons d'Inde. J'ai voulu la balancer dans le compost, mais mon petit garçon s'est mis à hurler qu'il fallait l'enterrer avec une croix et des fleurs. Je me suis donc pété les clavicules en creusant une tombe près de la barrière, tombe qui a été très rapidement profanée par les chats. Il y avait des bouts d'os plein le jardin.

La rupture et le divorce ont des dommages collatéraux ignorés et pourtant terribles. Par exemple, je me suis cassé le bras le jour qui a précédé le départ de mon mari pour toujours. Il paraît que ça arrive souvent tout à la fois, eh bien, c'est peut-être pas faux. Le pire, ce n'était pas d'attacher les godasses de mon fils avec une seule main, de me doucher avec le bras en l'air, d'enfiler mon manteau de pluie. Non, le pire, ça a été d'ouvrir quatre barquettes de Whiskas avec les dents avant de partir au travail chaque matin pendant deux mois. J'ai cru crever. J'ai longtemps pensé que j'avais perdu douze kilos parce que mon mari avait foutu le camp, mais, à présent, avec la distance, je sais que c'était à cause de l'odeur infecte des boîtes pour chats.



Une consommatrice aigrie qui vous veut du bien

Kavita - Fotolia.com

La grande distribution s'y met… lentement!

Pour lutter contre l'eutrophisation des lacs, il faut absolument éviter les phosphates. Les commerces suisses ne proposent malheureusement que trois produits.

En 2004, sur 25 détergents pour lave-vaisselle vendus en Suisse, à peine trois d'entre eux (deux tablettes et une poudre) ne contenaient pas de phosphates. De plus, leur achat n'était pas particulièrement aisé, puisqu'ils n'étaient proposés que dans des commerces spécialisés. Interpellés à l'époque par la Commission internationale pour la protection des eaux du Léman (CIPEL), les fabricants et distributeurs helvétiques s'étaient tous cachés derrière des arguments industriels, arguant de l'impossibilité de mettre au point des produits sans phosphates avec de bonnes performances de lavage.

Avec le soutien de la FRC, la CIPEL mène activement campagne pour développer l'offre de ces produits écologiques et lutter ainsi contre l'eutrophisation des lacs, qui se retrouvent pollués par excès de nutriments. Eh bien, l'enquête de la CIPEL, reconduite cette année, prouve que les excuses avancées en 2004 tenaient plus du manque de volonté que d'une impossibilité technique.

Coop devance Migros

En trois ans, l'offre écologique n'a pas varié en quantités: une poudre a été remplacée par une tablette, et, en tout et pour tout, à peine trois produits sont sans phosphates. Néanmoins, la grande distribution s'est enfin mise à l'œuvre. En effet, après avoir développé une technique de fabrication adéquate, Coop vend désormais des tablettes écologiques pour lave-vaisselle. Selon des tests internes, elles présenteraient même de très bonnes performances de lavage. Quant au concurrent MIFA, fabricant de détergents de Migros, il déclare «travailler activement au développement de pastilles (…) totalement exemptes de phosphates».

Français en avance

La CIPEL a également inspecté les magasins français. Paradoxalement, alors que la France a attendu 2007, par exemple, pour interdire les phosphates dans les lessives textiles, soit plus de vingt ans après la Suisse, l'offre écologique y est nettement plus élevée. Pas moins de sept produits différents sont commercialisés dans l'Hexagone, dont cinq se trouvent dans les grandes surfaces.

Etonnant et très désagréable: Carrefour et Casino proposent des pastilles sans phosphates dans leurs magasins français, mais ne font pas le même effort en Suisse. Interpellé par la FRC, Casino Suisse affirme vouloir intégrer rapidement ces tablettes écologiques dans son assortiment.

Comme le soulignait le rapport de l'Office fédéral de l'environnement «Consommation respectueuse de l'environnement», l'utilisation de ces produits est souhaitable pour diminuer l'eutrophisation. Plus que jamais, la FRC demande donc aux principaux distributeurs suisses de les mettre à disposition des consommateurs, y compris dans les petites succursales. **Aline Clerc**

ARC/Jean-Bernard Sieber

ÉCOLO **Un petit geste simple avec le bon produit permet de lutter contre la pollution, par excès de nutriments, des eaux.**

ATTENTION

M-Budget contient des phosphates. Même si cela n'est pas indiqué sur l'emballage.

Les montagnards ont la cote

Comme Migros, avant elle, avec les produits Heidi, Coop a lancé une ligne de produits vantant les mérites des produits de montagne. Où passent les bénéfices?

Avec sa ligne Pro Montagna, Coop offre un avantage indéniable par rapport au projet concurrent de Migros. Ses produits laitiers sont non seulement fabriqués avec du lait de montagne, mais, en plus, ils sont également transformés dans des régions de montagne. Le label Pro Montagna ne se limite d'ailleurs pas aux produits laitiers, mais englobe également de la viande. Une partie du prix payé revient aux producteurs, ce que la ligne Heidi ne fait pas, ou pas encore.

Quel avantage nutritionnel?

Des études ont montré que le lait provenant des régions de montagne, c'est-à-dire récolté à une altitude de plus de 900 m, présente une meilleure qualité de matières grasses. La teneur en acide gras oméga 3 et en d'autres graisses intéressantes augmente, tandis que la quantité des graisses saturées (néfastes en grande quantité) diminue. Ces différences de composition nutritionnelle sont liées à la qualité du fourrage présent dans ces régions d'altitude. Mis à part le lait, les autres ingrédients sont les mêmes que pour les yogourts traditionnels: mêmes additifs, mêmes colorants… La composition en protéines, sucre, vitamines et sels minéraux est aussi identique.

Il est à noter que l'acheteur est censé être protégé des utilisations abusives du terme «montagne». En effet, une ordonnance, entrée en vigueur en début d'année, précise les appellations autorisées et définit les zones concernées. Malheureusement, ces zones, déterminées par l'administration fédérale sur la base de critères comme la pente ou l'altitude, ne correspondent pas forcément aux régions produisant des produits présentant toutes ces qualités nutritionnelles. Pour les fonctionnaires, la montagne, ce ne sont pas seulement les alpages du val d'Hérens, ce sont également des zones aussi peu alpestres que le pied du Jura, Saint-Imier (où est produit le beurre vendu par Coop) ou encore certaines collines près de Berne.

Soutien aux paysans de montagne!

Au niveau du prix, Coop s'engage à reverser 5 centimes aux paysans de montagne. Oui, mais Coop gagne bien plus que 5 ct. sur ce produit. Le yogourt Pro Montagna coûte 95 ct. pour 175 g, alors que le produit traditionnel revient à 60 ct. pour 180 g, soit 35 ct. de plus pour 5 g de moins!

Une partie du surplus est certainement due aux coûts supplémentaires liés au lieu de fabrication, mais le reste n'est pas perdu pour tout le monde…

Conclusion diététique!

Soutenir les agriculteurs de montagne tout en consommant des produits sains, naturels, authentiques et traditionnels, voilà les promesses de ces concepts marketing. Mais ces produits y répondent-ils complètement? Malheureusement pas. Au niveau nutritionnel, leur consommation ne permet pas de corriger la carence en acide gras oméga 3 de notre alimentation. La consommation de matières grasses de bonne qualité – huile de colza et d'olive – est une solution plus efficace.

Séverine Chédel

TABLEAU RÉCAPITULATIF

	Prix (fr./100g)	Aide versée	Composition nutritionnelle (100 g)		Avantage
Pro Montagna (Coop)	0.54	5 ct. par emballage de 2 yogourts	103 kcal 4 g de protéines	15 g de glucides 3 g de graisses	Meilleure qualité de graisses
Heidi (Migros)	0.53	—	110 kcal 4 g de protéines	14 g de glucides 3,9 g de graisses	Meilleure qualité de graisses
Traditionnel	0.33	—	102 kcal 3.5 g de protéines	16 g de glucides 2.5 g de graisses	—
			(la composition dépend de la marque, moyenne)		

FRC

Vögele *se prend une veste*

DR

Le magazine «K-tipp», en collaboration avec l'émission «Kassensturz», a testé cet été une douzaine de vestes de sport. Destinés à la randonnée, ces blousons sont aussi très utiles en ville, protégeant aussi bien du vent que de la pluie. Encore faut-il qu'ils soient bien conçus. Certains matériaux provoquent une sensation désagréable sur la peau et ne laissent pas la transpiration s'évaporer. Contrairement à ce qu'affirme le fabricant, le modèle Vögele n'est pas imperméable et obtient de piètres résultats au test pratique.
Côté entretien, le magazine rappelle que l'utilisation d'un adoucissant lors du lavage obstrue les pores des tissus, diminuant la faculté de ventilation de ce genre de vêtement.

LES MEILLEURES DU TEST:
The North Face Circadian Jacket Paclite, à 349 fr.
Mammut Terra, à 399 fr.
Jack Wolfskin Highland, à 279 fr.

Enregistreur DVD *Quelle mémoire!*

Nos confrères d'Euroconsumer (Belgique, Italie, Espagne et Portugal) ont testé une douzaine d'enregistreurs DVD munis d'un disque dur. Ces appareils sont utiles pour visionner les enregistrements sans pour autant les graver sur un DVD. Autre atout: des prix en baisse et une amélioration constante de la qualité du son et de l'image.Résolument, Panasonic s'impose. Gagnant du test en décembre 2006, le géant japonais occupe cette année aussi la première place avec un nouveau modèle encore plus performant. Muni d'un port pour une carte mémoire de type SD, ce dernier permet également d'utiliser tous les formats de DVD disponibles DVD-RAM, -RW, -R, +RW, +R (explications sur www.frc.ch).

DR

LES MEILLEURS DU TEST: Panasonic DMR EH67 (250GB), à 573 fr. 40
Panasonic DMR EH 57 (160GB), à 464 fr. 90
Sony RDR-HX750 (160GB), à 434 fr. 50

Chaussettes *Des idées noires*

On les déteste, on les maudit, et pourtant, impossible de s'en passer: les chaussettes noires. Les Allemands en utilisent seulement quatre paires par homme et par année. Mais comment font-ils? Leurs machines à laver ne mangent-elles pas les chaussettes? Ne s'arrachent-ils donc pas les cheveux, comme nous, en cherchant «la» chaussette disparue de manière incompréhensible entre le panier de linge sale et le séchage? Nos confrères allemands n'ont pas évoqué ce problème dans leur test sur une vingtaine de paires. En revanche, durée de vie, résistance au lavage, mais aussi confort et tenue ont été soigneusement étudiés. Avec un conseil vestimentaire à la clé: la chaussette doit être au moins aussi foncée que le pantalon.

FRC

LES DEUX MEILLEURES (PAIRES) DU TEST
Falke Airport, 60% de laine vierge, à 19 fr.
Joop! Art-Nr. 62040, à 70% de coton, à 15 fr.

Shampooing antipelliculaires *Tombe la neige!*

Messieurs, vous êtes 40% à souffrir de pellicules disgracieuses. Un calvaire qui n'est pas uniquement réservé aux mâles…Stress, lavages fréquents, grands froids, eau ou séchage trop chauds ne font qu'aggraver la situation. Les shampooings antipelliculaires ont souvent été décriés dans le passé. Mais il y a une évolution favorable dans le domaine, selon nos confrères allemands de «Stiftung Warentest», qui ont testé douze de ces produits au mois de septembre. Attention: si aucun effet n'est constaté après quatre semaines d'utilisation, consultez un dermatologue, qui cherchera la cause des pellicules de manière plus approfondie.

LES TROIS MEILLEURS
Dove shampooing antipelliculaire, à 4 fr. 95
Head and Shoulders shampooing antipelliculaire pour cheveux normaux, à 6 fr. 95
L'Oreal Elsève antipelliculaire cheveux normaux, à 4 fr. 20

FRC

A protéger!

La FRC est contre la suppression d'informations essentielles pour les personnes souffrant d'allergies.

En Suisse, la présence, même non intentionnelle, de substances allergènes telles que le gluten ou les noix dans les produits alimentaires doit être signalée. Il s'agit de la fameuse mention «peut contenir des traces de…». Dans le cadre de la reprise du Cassis de Dijon, le Conseil fédéral envisage de renoncer à cette spécificité helvétique. La FRC s'y oppose.

Information vitale

L'obligation de déclarer les mélanges involontaires est capitale pour les 300 000 personnes souffrant d'allergies alimentaires, dont une part importante d'enfants. Même en quantité infime, un allergène peut provoquer des vomissements, des diarrhées, des problèmes respiratoires et des éruptions cutanées. Dans certains cas extrêmes, la personne peut même décéder.

Le seul moyen de prévenir une réaction allergique, c'est d'éviter systématiquement les aliments allergènes. De ce fait, les personnes sensibles ont absolument besoin de savoir ce qu'elles mangent. Elles sont donc dépendantes de la fiabilité des mentions sur les produits. Ce que confirme le Pr Brunello Wüthrich, allergologue à Zurich: «Nos patients sont tributaires de la stricte observation des bonnes pratiques dans la fabrication et d'une information aussi complète que possible sur la présence d'allergènes. La suppression de l'article sur les allergènes replongerait les consommateurs allergiques dans l'anxiété.»

Il est aussi intéressant de relever que certains représentants de pays de l'Union européenne considèrent notre réglementation comme une mesure de sécurité judicieuse.

Dans le même ordre d'idées, la FRC s'oppose à la suppression de l'interdiction des colorants azoïques, notamment la tartrazine E 102, dans certains produits alimentaires comme les produits laitiers, les sirops ou encore les limonades. De nombreuses personnes y sont sensibles, voire allergiques.

La FRC a rappelé fin août aux autorités fédérales que, si elle est favorable à la reprise du Cassis de Dijon, celle-ci ne doit pas se faire au détriment de la santé et de l'information des consommateurs.

V. M.

FRC WEB

Consultez nos dossiers «Cassis de Dijon» et «Sécurité des produits» dans la rubrique Politique-Economie de www.frc.ch. Vous y trouverez notamment les liens pour les alertes de retrait de produits dangereux.

Jouets: la sécurité

Chaque semaine, des produits dangereux sont retirés du marché. Mais la Suisse est à la traîne

La pause estivale a été marquée par le retrait de nombreux produits destinés aux enfants. Et, depuis, pas une semaine ne passe sans que cette liste ne s'allonge. C'est l'occasion de faire le point sur notre réglementation. Et dans ce domaine, force est de constater que la Suisse est plutôt mauvais élève.

Alors que l'Union européenne s'est dotée d'une réglementation sur la sécurité des produits depuis de nombreuses années, ce n'est pas le cas de la Suisse. En particulier, les autorités helvétiques ne peuvent ordonner le retrait ou la confiscation des produits dangereux que dans de rares cas. En d'autres termes, les retraits de produits se font essentiellement sur une base volontaire. Alors qu'il règne une concurrence féroce sur le marché des biens de consommation, il est peu réaliste de compter uniquement sur la bonne volonté des fabricants et des distributeurs.

Autre lacune:

Quels risques pour les enfants?

Le Dr Eric Masserey, médecin cantonal adjoint du canton de Vaud, répond.

Que risque un gosse avec une pièce de jouet qui s'est détachée?

Comme pour tout petit objet (cacahuètes, monnaie), le risque est que l'enfant avale «de travers» et que la pièce encombre les voies aériennes. En cas de gêne respiratoire, il faut immédiatement se rendre aux urgences. Même si la toux violente s'arrête dès que l'objet a passé plus bas dans les bronches, il faut consulter, parce qu'il est nécessaire d'extraire un corps étranger des poumons.

Est-ce un danger pour la santé?

En général, si la pièce a été avalée, elle s'évacue à travers les selles dans la semaine et ne nécessite pas d'examen complémentaire. Les petits aimants peuvent représenter un problème particulier si l'enfant en avale plusieurs, parce qu'ils peuvent s'agglomérer. Dans ce cas, après un premier bilan, votre médecin vous demandera de suivre attentivement l'évolution du transit intestinal.

en question

dangereux sont signalés. lorsqu'il s'agit de les retirer.

DR

la Suisse n'est pas membre de *Rapex*. Ce système mis en place par l'Union européenne permet de relayer les alertes sur les produits dangereux, exception faite des aliments, des produits pharmaceutiques et des appareils médicaux. Il a l'avantage de permettre des mesures rapides et coordonnées dans tous les Etats membres de l'Union européenne.

Enfin, il manque en Suisse une autorité centrale chargée de surveiller la sécurité des produits. Fédéralisme oblige, le partage de compétences est compliqué, à l'heure actuelle, entre la Confédération et les cantons, sans parler des décisions contradictoires entre cantons. Cette autorité devrait également pouvoir ordonner le retrait des produits dangereux déjà mis sur le marché et le rappel auprès des consommateurs des produits dangereux qui leur ont déjà été remis. Bien évidemment, cette autorité devrait aussi pouvoir infliger des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives en cas d'infraction.

Véronique Matthey

Quels dangers? Quoi faire?

Et si la pièce se loge dans le nez ou les oreilles?

Si vous la trouvez bien enfoncée et coincée, il vaut mieux ne pas essayer de la retirer soi-même; vous risquez de la pousser plus loin ou de blesser le tympan par exemple. Les pédiatres ont à disposition des pinces pour retirer les objets.

Des cas de peinture au plomb ont été relevés dans les jouets, est-ce grave?

Même si lécher quelquefois une peinture au plomb ne provoque pas une intoxication, il est inacceptable que des peintures toxiques se retrouvent dans des jouets. Pour le plomb, c'est surtout l'ingestion répétée et prolongée qui est nocive et provoque le saturnisme, maladie difficile à soigner, présentant des signes neurologiques.

Comme pour tout objet avalé, il n'est pas recommandé de le faire vomir. Les remèdes populaires, comme le lait, ne sont pas utiles. En cas de maux de ventre ou d'autres symptômes suspects, prenez contact avec un pédiatre.

Propos recueillis par Huma Khamis

LE MOT DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

Fin de la concurrence

Voilà ce que nous perdrons!

Notre enquête sur le prix des caddies a révélé que dans le domaine de l'alimentaire les distributeurs les moins chers en Suisse sont Casino, Carrefour et Denner, trois challengers. Denner réussit même à concurrencer Leclerc, en France, dans le secteur des produits laitiers. A chaque comparatif de prix, le résultat est le même, Migros et Coop peuvent donc rester plus chers sans sourciller. A défaut de s'aligner sur les prix, ils préfèrent aligner leurs concurrents et les avaler. Demain, ces challengers auront disparu, absorbés par l'un des membres du duopole, et le peu de compétition et de rivalité qui restaient aura été effacé. Est-ce vraiment ce que les autorités de la concurrence voulaient?

La Comco admet que le rachat de Denner par Migros renforce le duopole. Mais, sans hésiter, elle autorise ce rachat. Elle compte en effet sur l'arrivée en Suisse des hard discounters Aldi et Lidl pour recréer, à terme, de la concurrence. Or il vient d'être prouvé que la difficulté principale rencontrée par les distributeurs étrangers qui veulent pénétrer le marché suisse est qu'ils ne trouvent pas suffisamment et assez rapidement des lieux d'implantation. Si Carrefour, numéro un mondial du secteur de la distribution, n'y est pas parvenu en s'y prenant à deux reprises, quel distributeur y réussira? La preuve est là que la solution préconisée par la Comco n'est pas réaliste.

Telle est l'opinion que la Comco s'est faite dans le secteur du hard discount: espérons que sa vision de la concurrence différera quand il s'agira de traiter le rachat de Carrefour, un hypermarché, par Coop. Car, dans le secteur des hypermarchés, aucun concurrent étranger n'a annoncé son arrivée en Suisse.

Delphine Centlivres

Une question? Un doute?

Valérie Muster, responsable de la Permanence FRC Conseil, et son équipe de spécialistes se tiennent à votre disposition.
Vous êtes membre FRC: 0848 575 105 (tarif normal)
Vous n'êtes pas adhérent: 0900 575 105 (2 fr. 85/min)

Talk Talk persiste et fait signer

Gare aux propos mensongers!

Extrait d'un courrier adressé à The Phone House AG: «Par la présente, nous affirmons résilier le contrat oral passé le 3.7 entre Mme L. et votre entreprise, Talk Talk, par le biais d'un de vos agents. Ce dernier a affirmé à deux reprises être un associé-partenaire de Swisscom. En toute bonne foi, Mme L. a cru ainsi participer à une offre promotionnelle de Swisscom concernant les appels entre 20 h et 6 h du matin, propos mensongers, puisque cette entreprise n'a pas d'accord avec Swisscom.»

J. B., Carouge

Rien n'a changé dans les pratiques de Talk Talk, dénoncées à plusieurs reprises dans notre magazine. Malheureusement, ces procédés malhonnêtes font recette et sont également utilisés par d'autres opérateurs. Un témoignage semblable visant Tele2 a également été dénoncé par un de nos membres à la même période. A vous de ne plus vous laisser avoir par cette argumentation.

Postfinance Processus compliqué = sécurité maximale?

«J'ai reçu la nouvelle carte Postfinance Card Direct avec un lecteur spécial, ce qui oblige d'avoir sous la main ce dernier, au lieu de la simple carte souple avec liste de codes. De plus, le nouveau système d'accès oblige le client à introduire non moins de cinq codes numériques (six avec l'identification). Le courrier de Postfinance invoque un supplément de sécurité pour justifier ces contraintes. La sécurité de nos transactions était-elle insuffisante jusqu'ici? Et les autres instituts financiers sont-ils négligents? Je suis porté à croire plutôt que Postfinance décide uniquement d'après ses propres avantages, en omettant de prendre en compte l'intérêt de ses clients.»

J. L., Blonay

FRC

L'access card (liste de numéros à biffer) est désormais remplacée par un nouveau processus d'identification appelé aussi système PIN/TAN. Seul le Homebanking Computer Interface (HBCI), qui nécessite un lecteur de cartes connecté à l'ordinateur du client, est actuellement plus sûr que le système choisi par Postfinance, mais n'est pas encore en application dans les établissements financiers en Suisse. Une partie de ces derniers, tout comme Postfinance, utilisent également le lecteur de carte.

LECTEUR DE CARTE La Poste a offert un cadeau peu simple d'utilisation à ses clients. La sécurité est à ce prix.

Made in… Switzerland Où sont les produits suisses?

«Manor Marin, à Neuchâtel, propose dans son rayon fruits et légumes, sur une petite ardoise: «Herbes aromatiques CH». En fait, parmi certains bouquets d'aneth et de coriandre, étiquetés en caractères minuscules, de Suisse, on trouve du basilic et du thym d'Israël, et de la menthe d'Albanie… J'ai signalé cette erreur (ou tromperie?) il y a bien plus d'un mois à un vendeur du rayon, mais, visiblement, la Suisse possède encore des colonies méconnues!»

R. S. B., Neuchâtel

«Désirant acheter des fraises suisses en pleine saison, je n'ai trouvé que des fraises de provenance étrangère sur les rayons de la Migros. Cela s'étant produit à plusieurs reprises, j'estime que Migros se doit d'écouler des produits suisses lorsqu'il s'agit de la bonne saison.»

R. C., Neuchâtel

Pommes de terre d'Israël, fraises étrangères en saison, etc., beaucoup de plaintes sont parvenues à la Permanence, cet été, concernant non seulement l'absence de certains produits suisses dans les rayons des grandes surfaces, principalement à la Migros, mais également pour dénoncer les importations étrangères, pratique peu écologique et irrespectueuse des producteurs suisses. La FRC va saisir l'occasion de ces nombreuses plaintes pour demander aux grands distributeurs nationaux de réagir face à cette offre nationale lacunaire dans leurs étalages.

FRC

Quand le natel s'emballe

SMS lourds de conséquences

«Voulant partager le bonheur de mon récent mariage, j'ai voulu envoyer un SMS annonçant mon changement de nom. J'ai donc sélectionné tout mon répertoire. Quelques minutes après l'envoi, mon mari, qui est en début de liste, a commencé à recevoir une centaine de SMS. Je n'ai pu arrêter ces envois fous qu'en éteignant mon mobile de manière prolongée. J'ai téléphoné à la Helpline de Sunrise afin de les prévenir. En vain, car j'ai reçu la facture faisant état de l'envoi de 3271 SMS (*n.d.l.r. environ 600 fr.*) à 17 interlocuteurs, l'un d'eux l'ayant reçu 637 fois ! Sunrise me propose une compensation ridicule de 46 fr. 46 à titre de geste commercial.» **A.D. Genève**

FRC *Lorsqu'un opérateur téléphonique avoue certaines réticences à tenir compte d'une situation particulière, voire complètement abracadabrante, comme c'est le cas en l'espèce, la possibilité vous est offerte de saisir, gratuitement, l'Office de conciliation des télécommunications, à Berne. Celui-ci tentera, de manière totalement neutre, de parvenir à une solution acceptable pour les deux parties.*

Site utile: http://www.ombudscom.ch/

APPÂT DU GAIN
La multiplication des billets de banque comme par enchantement n'a rien de féerique. Au contraire, cela relève de la justice pénale.

ARC/Jean-Bernard Sieber

Pratique illégale

Cercle de dons pas si net

«Un de mes amis m'a parlé de la possibilité d'entrer dans un cercle de dons. Le principe est le suivant: on commence par entrer dans un premier cercle à 2500 fr., pour, lorsqu'on arrive au centre, empocher huit fois cette somme. Puis, sur ce montant, on a ensuite la possibilité de réinvestir 15 000 fr. dans un deuxième cercle, pour finir par empocher 120 000 fr. Puisqu'il s'agit de dons, et qu'aucun pourcentage n'est prélevé par les organisateurs du système, est-ce illégal?» **G. B. @**

FRC *Oui, cette pratique est punissable (art. 43 ch. 1 de l'Ordonnance relative à la loi fédérale sur les loteries et les paris professionnels), l'amende pouvant atteindre 10 000 fr., et les mises et gains éventuels confisqués. Une peine d'emprisonnement allant jusqu'à 3 mois pourrait même être prononcée. Plusieurs enquêtes pénales sont actuellement en cours, d'autres ont déjà entraîné des condamnations pour ceux qui ont participé. Il est vrai que beaucoup se sont laissés et se laisseront encore tenter par de telles perspectives de gain rapide. Comme il devient de plus en plus difficile de recruter de nouveaux participants, il y aura beaucoup de perdants, sur le plan social également, ce système y causant de grands ravages. En effet, chaque membre doit amener deux nouveaux membres.*

Marketing discutable

Offre particulièrement culott(é)e

«J'ai reçu par courrier un colis contenant un sous-vêtement avec une facture et une lettre de bienvenue parmi la clientèle de la maison TONO international. Or je n'ai jamais commandé cet article, ni pris contact avec cette entreprise. Je trouve ce type de démarche détestable.»

C. D., Wohlen

FRC *Même si, comme nous vous l'indiquions dans notre précédent numéro, une nouvelle réglementation met un frein au pollupostage, cela ne s'applique pas au marketing de masse par courrier, ni même par téléphone, lequel est toléré. Quoi qu'il en soit, dans pareil cas, vous n'êtes pas tenu de renvoyer le colis transmis à titre publicitaire, et n'oubliez pas d'exiger d'être radié de leur fichier.*

All in One Travel dépasse les bornes

Cadeaux à l'appui, la société invite régulièrement des clients à des scéances de vente dans des restaurants. Mais attention, elle manie aussi les menaces et les insultes!

Complètement affolée, Mme L. est venue nous trouver à la Permanence fin août. Dans ses mains, un courrier pour le moins menaçant envoyé par All in One Travel Gmbh, à Stans. Un courrier tout simplement honteux, qui montre parfaitement ce que cette société pense de sa clientèle.

PIRE QU'À L'ÉCOLE **Avec All in One, les invités ont intérêt à faire profil bas.**

Achats pas indispensables

Pour celles et ceux qui ne connaissent pas encore All in One, rappelons que cette société organise des réunions publicitaires dans des restaurants ou des salles loués pour l'occasion en attirant le futur client par un cadeau (voyage, téléphone mobile, coussins, etc.). La méthode employée n'a rien d'illégal. Sachez seulement que si vous vous rendez à une invitation en pensant uniquement recevoir votre cadeau, vous devrez rester de marbre face aux arguments convaincants du vendeur afin d'éviter de vous laisser tenter par des articles promotionnels (notamment des matelas et des fauteuils) dont vous n'avez pas forcément besoin.

Mais revenons à Mme L., qui, précisément, a acheté à cette occasion un matelas un peu trop précipitamment. Après mûre réflexion, lorsqu'elle a voulu se départir du contrat, All in One a refusé en brandissant des arguments pour le moins brutaux. Il faut dire que Mme L. a indiqué ne pas avoir les moyens de payer, étant à l'AI, et avoir eu des échos défavorables au sujet du voyage par le biais du récit d'une de ses connaissances, ce qui n'a pas eu l'heur de plaire à All in One.

Menaces de saisie et de poursuites pénales

Voici (fautes de syntaxe et d'orthographe comprises) quelques extraits de ce fameux courrier signé «pour la direction: Daniel Sokol»: «Votre courrier diffame notre entreprise. Notez que Maître Burkhalter sera mandaté de porté vos agissements par devant le tribunal (…pour…) atteinte à l'image de l'entreprise (…). Nous faisons valoir des dommages et intérêts de la somme de 5000 francs.

» Lors de la commande, vous étiez obéré et saviez que la facture doit être honorée. Une personne qui passe une commande doit pouvoir honorer la facture ou ne pas passer une commande. Faute de quoi elle est coupable d'escroquerie avec abus de confiance (…).

» Que vous argumentez être à L'AI prouve votre mauvaise foi envers le vendeur qui est victime d'un abus de confiance de votre personne (…).

» Le contrat stipule que la commande et facture fait fonction de reconnaissance de dette. Ceci dit nous pouvons faire une demande d'une saisie sans à devoir passer par un service de poursuites (…).

» Maintenant, pour en finir, notez bien que votre remarque ridicule de trouver la fédération des consommateurs est condamnable d'une amende de 500 francs (…).

» Veuillez recevoir, Madame, nos salutations qui sont malheureusement plus les meilleures.»

All in One est coutumière de ce genre de missives émaillées de prétendus arguments juridiques complètement bidon. Mais, cette fois, en matière d'intimidation et de mépris, elle dépasse toutes les bornes en s'attaquant à une pensionnée AI.

Depuis longtemps, cette entreprise a pris l'habitude de menacer de poursuites pénales quiconque ose la critiquer. Au printemps dernier, suite à un article de *J'achète mieux*, elle a même affirmé, dans *24 Heures*, avoir porté plainte contre la FRC. Nous attendons toujours…

Sachez encore que cette société lance cet automne une grande campagne de vente en Suisse romande. Alors si vous êtes invité ou appâté, n'oubliez pas à qui vous avez affaire. A vous de voir si voulez partager une hospitalité aussi généreuse.

Valérie Muster

MISE EN GARDE MISE EN GARDE

Erreur fatale!

Attention! Si vous avez acheté la centrale vapeur de repassage Primotecq Dolphin DS 303, vendue notamment chez Fust, ne vous fiez pas au mode d'emploi en français.

Dans les pages «entretien», au chapitre «mode autonettoyage», au point 2, une erreur de traduction peut se révéler dangereuse pour l'utilisateur. Alors qu'il est écrit en allemand qu'il faut «Wassertank auffüllen», le mode d'emploi spécifie en français «Vider le réservoir». Grave erreur, puisque c'est l'inverse qu'il faut faire: le remplir!

Une lectrice de *FRC Magazine* s'est fiée à la traduction française. Mal lui en a pris: son fer à repasser n'a pas survécu. Même si Fust a procédé à l'échange standard, la malheureuse a averti la FRC pour que d'autres consommateurs ne soient pas victimes de graves brûlures ou d'un accident ménager.

J.-A. L.

Ah que… Asco!

Copie de courrier envoyé à Migros.

«Asco», en espagnol, signifie «dégoût, répulsion». «Me da asco» veut dire «cela me dégoûte». Si j'étais de langue espagnole et propriétaire d'un chien, j'hésiterais beaucoup à acheter un produit portant un tel nom. Parmi la clientèle de Migros, il y a certainement de nombreuses personnes parlant l'espagnol. Je suis convaincue que le nom «Asco» les dissuadera d'acheter ce produit.

R. M., Chéserex

Surprise en bien

J'avoue que j'ai eu une petite crainte en voyant le nouveau look du journal, mais je suis surprise en bien! J'espère que vous ne ressemblerez pas aux autres revues abordant les mêmes thèmes. Leurs articles sont peu consistants, trop de photos, bref, elles ne vous arrivent pas à la cheville. Quand on vous lit, on apprend au moins quelque chose.

C. C. @

On en redemande

Bravo pour votre nouveau nom, votre nouvelle présentation et, me semble-t-il, un contenu plus riche!

J'ai particulièrement apprécié un détail: en page 32, «Ecolo-malin» donne le montant raisonnable d'une réparation en fonction de l'âge de l'appareil. On en redemande, pour d'autres équipements que frigo-congélateur.

J.-M. R. @

Danger potentiel

Dans «J'achète mieux» No 354, votre article sur les Colas n'omet pas de signaler que tous contiennent de l'acide orthophosphorique, mais n'indique pas le danger potentiel de cet acide, notamment pour les reins… Ou encore son effet sur l'ostéoporose. **J. J. @**

Cher membre,

Vous avez tout à fait raison! L'acide orthophosphorique est fortement soupçonné d'avoir des effets sur les reins chez l'enfant. Son implication dans l'ostéoporose a également été relevée par d'autres études. Mais tous ces cas sont liés à des consommations excessives de Colas. Enfin, l'acide orthophosphorique est jugé «acceptable» par nos confrères de *test-achats* (voir «Du poison dans notre assiette», Guide pratique, 2000). De plus, les quantités de cet additif dans les boissons sont limitées par la loi.

Cela dit, dans notre article, nous déconseillons ces boissons pour les enfants, et nous proposons d'en limiter la consommation pour les adultes. Ce conseil, s'il est suivi, permet de limiter les apports en acide orthophosphorique.

Huma Khamis

Un bémol

L'éditorial du premier numéro de FRC Magazine *annonce sa volonté de marquer la différence. Volonté que votre nouvelle formule concrétise. Félicitations!*

Un bémol: dans la rubrique «Bonnets d'âne», votre encadré sur le prix moyen du kilomètre de taxi en Suisse romande, comparé au prix du taxi à New York. FRC Magazine *se place du point de vue du consommateur, c'est son rôle, que je ne lui dénie évidemment pas. Est-il pour autant correct que vous ignoriez à ce point le salarié?*

Selon des informations orales dont je dispose, un chauffeur de taxi qui travaille à Lausanne six jours par semaine et onze heures par jour gagne quelque 3400 brut par mois.

Ainsi, si le prix au kilomètre est de 2 fr. 80, son salaire horaire serait de quelque 13 francs! (…)

V. J., Vevey

CFF contre Car Postal: 0-1

«En vue de la rentrée scolaire prochaine, je me suis rendu au guichet CFF d'Yverdon pour établir un abonnement annuel junior pour ma fille, trajet Giez-Yverdon. La personne au guichet me donne le prix de 531 fr., or, en 2006, je l'avais acheté 455 fr. Je me montre surpris par cette différence, on me répond que c'est le prix, et que si je ne suis pas satisfait, je n'ai qu'à m'adresser à Car Postal. Ce que je fais, et où l'on m'indique le prix de 459 fr. J'ai donc acheté ce même abonnement chez Car Postal.»

Y. P. @

Les mauvais calculs de Coop

J'ai voulu acquérir une calculatrice TI-30 ECO RS, au prix soldé de 16 fr. 95, au lieu de 24 fr. 95 dans un Interdisount à Signy.

Stupéfaction, quelques jours plus tard, en lisant le No 32 de Coopération*: je découvre que l'on peut obtenir 400 superpoints (env. 4 fr. en cas d'achats de superprimes) à l'achat de TI-30 ECO RS au prix de 29 fr. 90 dans les magasins Coop. Ouf! J'ai bien fait d'acheter chez Interdisount. Puis deuxième stupeur: quelques pages plus loin, une publicité d'Interdiscount pour l'action que j'ai obtenue.*

Moralité: deux magasins (côte à côte à Signy), une même coopérative, un produit identique, et 12 fr. 95 de différence sur ce produit dont le prix de départ était fixé à 24 fr. 95 ou 29 fr. 90?

F. M., Arzier

Permanence FRC Conseil au service de tous

Changements:
La Permanence privilégie désormais le contact par téléphone, plutôt que par courrier pour vos demandes.
■ Fermeture d'automne, le jeudi 11 et le jeudi 18 octobre.

Rue de Genève 7, 1002 Lausanne, ouvert les matins de 9 h à 13 h sauf jeudi de 13 h à 17 h
Membres: 0848 575 105 (tarif normal)
Non-membres: 0900 575 105 (2 fr. 85/min)

Consultations juridiques sur rdv.
Membres FRC gratuit (non-membres 50 fr., examen du dossier)
Consultations budget sur rdv.
Membres FRC 50 fr. (non-membres 80 fr.).

FRC FRIBOURG

A agender. ■ Fermeture d'automne du lundi 15 oct. au vendredi 26, reprise le mardi 30 octobre.
Troc d'automne:
■ **Fribourg.** A la salle des Fêtes Saint-Léonard (bus 1). Réception: lu 24 sept. de 12 h à 18 h 15. Vente: ma 25 sept. De 12 h 30 à 18 h 30. Restitution: me 26 sept. de 9 h à 11 h.
■ **Belfaux.** A la salle paroissiale. Réception: me 10 oct. de 9 h à 15 h. Vente: me 10 oct de 17 h à 20 h et je 11 oct. de 9 h à 11 h. Restitution: je 11 oct. de 14 h à 15 h 30.
Consultations budget: tél. 026 322 28 40.
Notre bureau FRC Conseil
Rue de l'Hôpital 2, case postale 553, 1701 Fribourg, mardi de 9 h à 11 h et vendredi de 9 h à 11 h, tél. 026 322 28 07, fax 026 322 28 42, frc.fr@bluewin.ch
Présidente. Dana Raemy

FRC GENÈVE

Les différents domaines de la consommation vous passionnent-ils?
La section genevoise cherche plusieurs personnes pour compléter son équipe de bénévoles. Nous cherchons des candidats pouvant consacrer quelques heures par semaine à notre association. Des connaissances de base en informatique sont nécessaires. Intéressé(e)? Contactez R. Roulet au 022 349 71 42 (soir) ou 077 444 26 23.
Notre bureau FRC Conseil
Place de la Synagogue 2, case postale 5451, 1211 Genève 11, mardi et jeudi de 9 h à 12 h, tél./fax 022 781 25 79 (pour membres FRC).
Présidente. Renée Roulet

FRC JURA

A agender. ■ **Trocs d'automne.** Vêtements pour bébés, enfants et adolescents
■ **AJOIE.** COURGENAY. A la halle de gymnastique. Réception: ve 26 oct. de 17 h 30 à 20 h. Vente: sa 27 de 9 h à 12 h. Restitution: sa 27 de 17 h à 18 h.
■ **DELÉMONT.** A la halle d'exposition /Comptoir, rue Emile-Boéchat. Réception: me 26 sept. de 9 h à 11 h et de 13 h 30 à 14 h 30. Vente: me 26 de 16 h à 19 h. Restitution: je 27 de 13 h 30 à 14 h 30.
Delémont ne prendra plus de cassettes vidéo, jeux sur console et DVD.
Une seule liste de 30 articles sera acceptée par personne présente.
Tout objet mis en vente lors de nos trocs doit être en bon état, propre et étiqueté fortement. Une modeste participation de 15% sera retenue sur chaque article.
Notre bureau FRC Conseil
Rue des Granges 12, 2800 Delémont, mardi de 14 h à 17 h, tél./fax 032 422 20 20, delemont@frc.ch
Présidente. Josiane Daepp, j.daepp@frc.ch

FRC JURA BERNOIS

A agender. ■ **Trocs d'automne. MOUTIER.** A la salle du foyer, me 3 oct. Réception: de 9 h à 11 h et de 13 h à 15 h. Vente: me de 16 h à 18 h. Restitution: je 4 oct. de 17 h à 18 h.
Notre bureau FRC Conseil
Rue Neuve 7, case postale 386, 2502 Bienne, lundi de 16 h à 18 h 30, tél./fax 032 322 28 23, frc-bienne@bluewin.ch
Présidente. Elie Magnin eliemagnin@bluewin.ch

FRC NEUCHÂTEL

Nos bureaux FRC Conseil

La Chaux-de-Fonds
A agender. ■ Fermeture d'automne le lu 8 et le lu 15 oct. Ouverture le lu 22 oct. à partir de 14 h. Rue du Collège 11 2300 La Chaux-de-Fonds, lundi de 14 h à 17 h, tél./fax 032 913 37 09.

Neuchâtel
Faubourg de l'Hôpital 1, 2000 Neuchâtel, mardi de 14 h à 17 h, tél. 032 724 40 55, fax 032 724 28 80, neuchatel@frc.ch
Présidente. Christiane Enrico

FRC VALAIS

A agender. ■ La prochaine vente-échange aura lieu les 6, 7 et 8 novembre.
Notre bureau FRC Conseil
Rue des Châteaux 2, case postale 2195, 1950 Sion 2, mardi de 9 h à 11 h et jeudi de 14 h à 17 h, tél./fax 027 323 21 25, sion@frc.ch
Présidente. Françoise Hochreutiner, f.hochreutiner@frc.ch

FRC VAUD

Notre bureau FRC Conseil
Rue de Genève 7, case postale 6151, 1002 Lausanne, tél. 0848 575 105 horaires de la Permanence, info@frc.ch
Président ad interim. Théo Bondolfi move@cooperation.net

JAB 1002 Lausanne

Couverture: Raymond Bunz